

*Operazione Rif. PA 2024-23367/RER approvata con DGR 119/2025 del 03/02/2025*

*PROGETTO REALIZZATO GRAZIE AI FONDI EUROPEI DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA*

*Canale di finanziamento FSE+ 2. Istruzione e formazione*

**FILIERA SERVIZI ICT: COMPETENZE PER UN FUTURO VERDE E DIGITALE**

## **Progetto 5**

# **Customer Relationship Management e Intelligenza Artificiale (AI) – livello intermedio**

**Contenuti del percorso** - Introduzione al CRM; Cos'è il CRM (definizione, obiettivi, ruolo in azienda, tipologie software principali); L'importanza del cliente; Funzionalità principali di un CRM (Gestione dei contatti Gestione delle opportunità di vendita) Reportistica e analisi Strategie di CRM e Marketing Relazionale; Concetti base di marketing; Segmentazione clienti in gruppi target; Gestione delle campagne di marketing; Fidelizzazione del cliente; CRM per il Customer Support Strumenti di CRM; Valutazione dei principali software CRM (procedure per la creazione di un profilo aziendale); Simulazioni di casi reali con strumenti di CRM e Intelligenza artificiale (AI) Prospettive professionali; Come valorizzare le competenze CRM nel curriculum e nei colloqui di lavoro.; Consigli per utilizzare il CRM come skill trasversale.

**Durata: 24 Ore**

**Destinatari** – Persone con residenza o domicilio in Emilia-Romagna in data antecedente l'iscrizione alle attività che abbiano assolto l'obbligo di istruzione e del diritto dovere all'istruzione e formazione. Per accedere al percorso sono richieste conoscenze di base in ambito informatico acquisite autonomamente, in ambito scolastico, formativo e/o lavorativo. Non è ammessa la partecipazione di dipendenti pubblici titolari di contratto a tempo indeterminato.

**Modalità di frequenza** – Presenza o videoconferenza

**Periodo di svolgimento** - maggio 2025 – maggio 2026

**Criteri di selezione** - Non è prevista selezione in ingresso, ma l'accertamento dei requisiti formali richiesti da Avviso pubblico e sostanziali previsti da ogni singolo progetto.

**Attestato rilasciato** - Frequenza.

**Soggetto attuatore** - **AECA**, Associazione Emiliano-Romagnola di Centri Autonomi di formazione professionale (**titolare dell'operazione**)

**Ambito territoriale** – tutte le province della Regione Emilia-Romagna.

**Informazione e iscrizione** - Contattare il numero 051 372143 dalle 09:30 alle 13:00 e dalle 14 alle 16, dal lunedì al venerdì. Per maggiori informazioni può visitare il nostro sito [www.aeca.it](http://www.aeca.it), nella sezione corsi in alto a destra, oppure scrivere a [corsi@aeca.it](mailto:corsi@aeca.it). Il percorso è gratuito in quanto progetto realizzato grazie ai fondi europei della regione Emilia-Romagna. I corsi si terranno in presenza oppure in modalità videoconferenza sincrona.