

AICS MEETING DAY 2012

Credit & Customer Service Management

Crescere nel Cambiamento: Strumenti Operativi e Modelli Organizzativi a supporto delle Performance Aziendali

Mercoledì 16 Maggio 2012 - Hotel Corte Valier - Lago di Garda, Lazise (Vr)

9.30- 10.00	<i>Welcome coffee ed accreditamento partecipanti</i>
-------------	--

10.00 - 10.15	<i>Benvenuto ed apertura dei lavori</i>
---------------	---

❖ A cura di: Simone Ruffoni, Vice Presidente, Associazione Italiana Customer Service

10.15 - 10.45	<i>European Payment Index 2012 - Abitudini di pagamento in Italia ed Europa, scenario attuale e prospettive future</i>
---------------	--

❖ Relatore: Davide Magri, Amministratore Delegato, Intrum Justitia

10.45 - 11.15	<i>Gestire il Cliente all'estero: rischi ed opportunità al di fuori dei confini nazionali</i>
---------------	---

❖ Relatore: Massimo Mazzarol, Direttore Commerciale, Cribis D&B

11.15 - 11.45	<i>L'importanza dei benchmark nei periodi di cambiamento, sistemi di kpi ed indicatori di riferimento</i>
---------------	---

❖ Relatore: Daniele Lioi, Product Manager; Alessandro Vilardi, Product Manager, Experian

11.45 - 12.15	<i>Customer Experience: oltre le aspettative del cliente</i>
---------------	--

❖ Relatori: Lorenzo Inglese, Customer Service Manager, Star Alimentare

12.15 - 12.45	<i>Decreto Liberalizzazioni: la ricerca di nuovi equilibri nel rapporto economico - finanziario tra GDO ed Industria</i>
---------------	--

❖ Relatori: Massimo Ghetti, Associate Partner, GR Advisory; Davide Gibellini, Managing Partner, GR Advisory

12.45 - 13.00	<i>Osservazioni e conclusione dei lavori della mattinata</i>
---------------	--

13.00 - 14.30	<i>Business Lunch & Networking</i>
---------------	--



AICS MEETING DAY 2012

Credit & Customer Service Management

14.30 – 15.00	<i>Predittività dei Rating: quali gli impatti nella valutazione di affidabilità</i>
---------------	--

- ❖ Relatore: Natalia Leonardi, Direttore Area Rating & Financial Analysis, Cerved Group

15.00 – 15.30	<i>Internalizzazione o esternalizzazione del rischio di credito? Come bilanciare e gestire le due alternative?</i>
---------------	---

- ❖ Relatore: Juan Perdoni, CEO, Advancing Trade

15.30 – 16.00	<i>Outlook Compagnie Assicurative: coperture alternative, sinergia tra Assicurazione e Factoring</i>
---------------	---

- ❖ Relatore: Cinzia Zavagnin, Vice Responsabile per l'Italia Trade Credit Department, AON

16.00 – 16.30	<i>Titolo intervento in attesa di conferma definitiva</i>
---------------	--

16.30 – 17.00	<i>Tavola Rotonda</i>
---------------	------------------------------

	<i>Credit Management: le strategie più efficaci per la gestione della relazione con il cliente</i>
--	---

- ❖ Moderatore: Simone Ruffoni, Vice Presidente, Associazione Italiana Customer Service
- ❖ Intervengono:
 - Alfredo di Cagno, Responsabile Credit Management, Multiutility (Gruppo Dolomiti Energia)
 - Piergiorgio Tenero, Credit Manager, Gruppo Fedrigoni
 - Fabio Galli, Credit Manager, Gruppo Manni HP

17.00	<i>Considerazioni finali e conclusione dei lavori</i>
-------	--



Via della Pergolana 9
37017 Lazise (Vr)
Tel: +39 0456471210
Mail info@cortevalier.com



Suggerimento per come raggiungerci:

Dall'autostrada Milano-Venezia, uscita Peschiera del Garda (che dista ca. 10 km dall'Hotel Corte Valier); tenere la destra e proseguire in direzione Peschiera Centro; alla prima rotonda seguire la direzione Lazise ed al bivio successivo rimanere sulla sinistra seguendo la direzione per Garda. Da qui proseguire sempre dritto verso Lazise. L'hotel si trova sulla Vostra sinistra subito dopo aver superato il centro paese. La struttura è fornita di posti auto coperti e scoperti gratuiti.

AICS MEETING DAY 2012

Credit & Customer Service Management

SCHEDA DI ADESIONE

<i>EVENTO – 16.05.12</i>	<i>AICS MEETING DAY 2012</i>
<i>Nome e Cognome</i>	
<i>Ruolo</i>	
<i>Azienda</i>	
<i>Settore Merceologico</i>	
<i>Indirizzo Azienda</i>	
<i>CAP - Città</i>	<i>CAP [] città []</i>
<i>E mail</i>	
<i>Recapito Telefonico</i>	

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali verranno trattati, comunicati e diffusi esclusivamente per finalità connesse a garantire e promuovere le attività associative, garantendone la sicurezza e la riservatezza sulla base e nel rispetto del decreto n° 196/03. I dati che fornirete saranno trattati anche elettronicamente per consentirci di inviarVi informazioni riguardanti altre iniziative associative. Ogni persona ha la facoltà di esercitare i diritti riconosciuti dall'art. 7 del D.lgs. n° 196/03.

ACETTO

NON ACCETTO

Firma _____

Per i **Soci AICS** la partecipazione è completamente **gratuita** e l'iscrizione si perfeziona:

- compilando l'apposita scheda di adesione qui allegata da inviare alla Segreteria AICS ai seguenti recapiti: email: segreteria@aicsweb.it ; Fax: **045 2109224**
- elettronicamente accedendo al menù dedicato agli "Eventi" del sito www.aicsweb.it ; dall'indice eventi selezionare il titolo dell'evento e cliccare su "iscriviti on-line".

Per i **non Aderenti AICS** il contributo per la partecipazione è di €100 comprensivo di:

- Atti del Meeting
- Welcome Coffee & Business Lunch
- Iscrizione gratuita per tutto l'anno in corso ad AICS con possibilità di poter usufruire di uno sconto associati su ulteriori eventi e sessioni formative.

L'iscrizione si perfeziona al ricevimento materiale del bonifico bancario che può essere effettuato utilizzando le seguenti coordinate bancarie:

- DEUTSCHE BANK
AGENZIA "A" DI VERONA
IBAN: IT 32 D 03104 11702 00000820497

La scheda di adesione allegata dovrà essere compilata ed inviata, ai fini dell'accreditamento, ai recapiti della Segreteria AICS sopra citati.