

ORGANIZZATO DA



Bologna, 20 Novembre 2019 - Hotel Regency Savoia

PROGRAMMA

Ore 9.00/9.30 **REGISTRAZIONE PARTECIPANTI**

SESSIONE MATTUTINA: Customer Experience a 360°

Customer Experience: che cosa è?
Antonio Catalani - SDA Bocconi

10.15/10.45 **COFFEE BREAK**

Il call center non inganna: 8 mila clienti dicono che...
Giovanni Ricci, CEO & Founder - Mikaline

Customer Care: viaggio del cliente nell'eccellenza
Daniele La Sala Amministratore Delegato - Internorm Italia

Un solo cliente dice che...
Andrea Dari, ingegnere e direttore di Ingegno-web

La filiera delle costruzioni alla sfida della sostenibilità
Domenico Pepe, ingegnere M.Sc. - Studio di Progettazione Pepe & Partners

La tecnologia che rivoluziona la finestra
Andrea Bulgarelli, Direzione Commerciale - Uniform

Customer Experience: che cosa possiamo imparare dagli altri mondi?
Serena Leonardi e Giuseppe Piazza - Nord Est Innovazione

L'innovazione è permanente
Come differenziarsi nel mondo del serramento
Alessandro Brignach, Direttore Commerciale Italia - Gealan Fenster-Systeme

Dalla Customer Experience alla Customer Satisfaction
Antonio Catalani - SDA Bocconi

13.00/14.30 **PAUSA PRANZO**

SESSIONE POMERIDIANA: Economia del settore, tra ecobonus, trend e mega trend

Uno showroom a misura di rivenditore
Giorgio Marchesi, ENTRAconcept

Osservatorio Serramenti 2019-2020: focus sulla Customer Experience
Marco Zanon, StudioCentro Marketing

Innovare per differenziarsi
Impianti e macchine per la fabbrica del futuro
Michael Ferranti, Area Manager - Graf Synergy

15.30/16.00 **TAVOLA ROTONDA**
Il settore del serramento: tra articolo 10 e sviluppi di mercato
Parlano i protagonisti del mondo del serramento: produttori rivenditori e associazioni

Il Mercato Italia: le nuove nicchie dell'edilizia
Carmine Garzia, Università di Lugano e Unicmi

ASSEGNAZIONE PREMI OSCAR SERRAMENTO 2019/2020



SPONSOR PLATINUM



Internorm



SPONSOR GOLD

