

WEBINAR



**DIGIT
EXPORT**

CUSTOMER SUCCESS E REPUTAZIONE ONLINE NELLE ATTIVITÀ DI EXPORT



LAURA GIACOMETTI

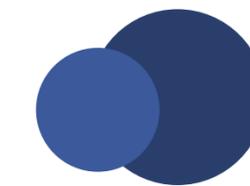


14 MARZO h. 15:30



Visita il nostro sito:
<https://promositalia.camcom.it/>





IL WEBINAR:



Obiettivo

Il webinar ha l'obiettivo di **informare** le aziende su come il Customer Success possa migliorare l'esperienza del cliente, anticipando i bisogni e generando feedback positivi per l'azienda online.



Comprendere come il Customer Success sta diventando cruciale per le PMI italiane che mirano a espandersi oltre i confini nazionali. Non si tratta solo di acquisire clienti, ma di mantenere relazioni positive a lungo termine con essi. Clienti soddisfatti non solo rimangono fedeli, ma contribuiscono anche a rafforzare la reputazione online dell'azienda nel mercato internazionale.



Esplorare come pratiche mirate di Customer Success possano massimizzare l'esperienza del cliente, anticipando i loro bisogni e generando feedback positivi che migliorano la reputazione online dell'azienda.

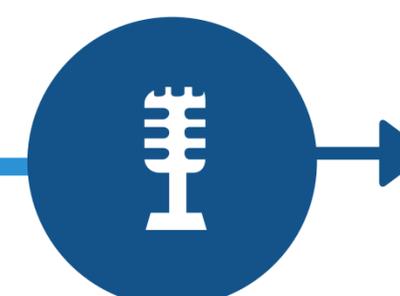
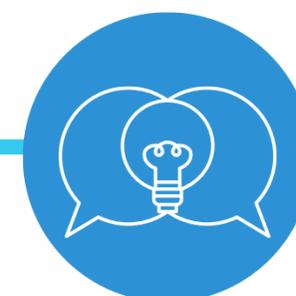
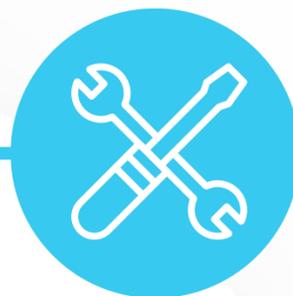
PROGRAMMA

SIMONA DE MUSSO
Promos Italia

LAURA GIACOMETTI
Esperto | Promos Italia

SIMONA DE MUSSO
Promos Italia

LAURA GIACOMETTI
Esperto | Promos Italia



1 Saluti introduttivi

2 **L'importanza della reputation Online** per l'export delle PMI italiane e **Gestione della Reputation:** monitoraggio e risposta ai feedback per migliorare l'immagine sui mercati esteri

3 **Costruzione di una Reputation Online Positiva** per favorire l'espansione internazionale e **Collegamento** tra **gestione** della reputazione online e **fidelizzazione** del cliente nei mercati esteri

4 **Pilastri del Customer Success nell'export:** gestione dati, automazione, comunicazione, analisi e **implementazione di software di customer success** per ottimizzare l'export delle PMI italiane

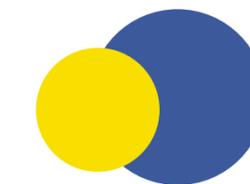
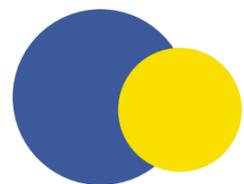
5 **Sessione Q&A**

CHI SIAMO

Promos Italia - Agenzia italiana per l'internazionalizzazione è la struttura del sistema camerale italiano, partecipata dalle camere di commercio di Bergamo, Caserta, Catanzaro-Crotone-Vibo Valentia, Cosenza, Genova, Milano-Monza Brianza-Lodi, Modena, Pordenone-Udine, Ferrara-Ravenna, Salerno, Sondrio, Toscana Nord Ovest, Umbria e da Unioncamere, Unioncamere Lombardia e Unioncamere Emilia-Romagna

Supportiamo il processo di internazionalizzazione delle piccole e medie imprese italiane e favoriamo il successo del Made in Italy nel mondo.

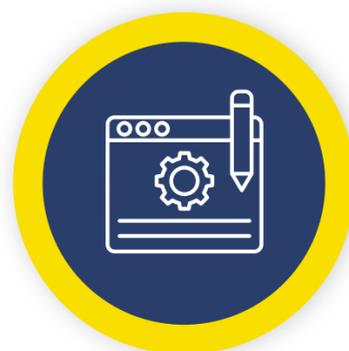




COSA FACCIAMO

Offriamo servizi di informazione, formazione e primo orientamento, garantendo la possibilità di intraprendere un percorso completo: **dalla strategia per un export efficace fino all'incontro con controparti estere** ad alto potenziale.

Informazione specialistica, formazione qualificata, assistenza strategica per l'individuazione della giusta controparte nel mercato, organizzazione di incontri **b2b in Italia e all'estero** con operatori qualificati e soluzioni per il **digital export** sono solo alcuni dei servizi che proponiamo alle PMI per rendere internazionale il loro business.



PRIMA ASSISTENZA E FORMAZIONE

Informazione e Formazione (**NIBI**), servizi di primo orientamento, pareri degli esperti (**Infoexport**), approfondimenti.



RICERCA PARTNER

Servizi di business matching. **incontri d'affari, Inbuyer**, percorsi di accompagnamento sui mercati esteri.



GO! DIGITAL

Attività di **supporto all'export digitale**. Informazione, orientamento, confronto, servizi digitali.

infoexport.it

infoexport®

**PROMOS
ITALIA**
BE GLOBAL

Infoexport è il servizio di Promos Italia che consente di ricevere, in massimo tre giorni, pareri professionali gratuiti sulle principali tematiche legate alle attività di import-export:

- + **Contrattualistica internazionale;**
- + **Pagamenti e trasporti;**
- + **Dogane e intrastat;**
- + **Fiscalità internazionale;**
- + **Marketing internazionale.**

Registrati e poni un quesito ai nostri esperti!
<https://www.infoexport.it/>



*Il servizio Infoexport è riservato alle aziende che hanno sede legale in Lombardia e nei territori delle Camere di Commercio socie di Promos Italia aderenti al servizio.

Per informazioni:
infoexport@promositalia.camcom.i

t

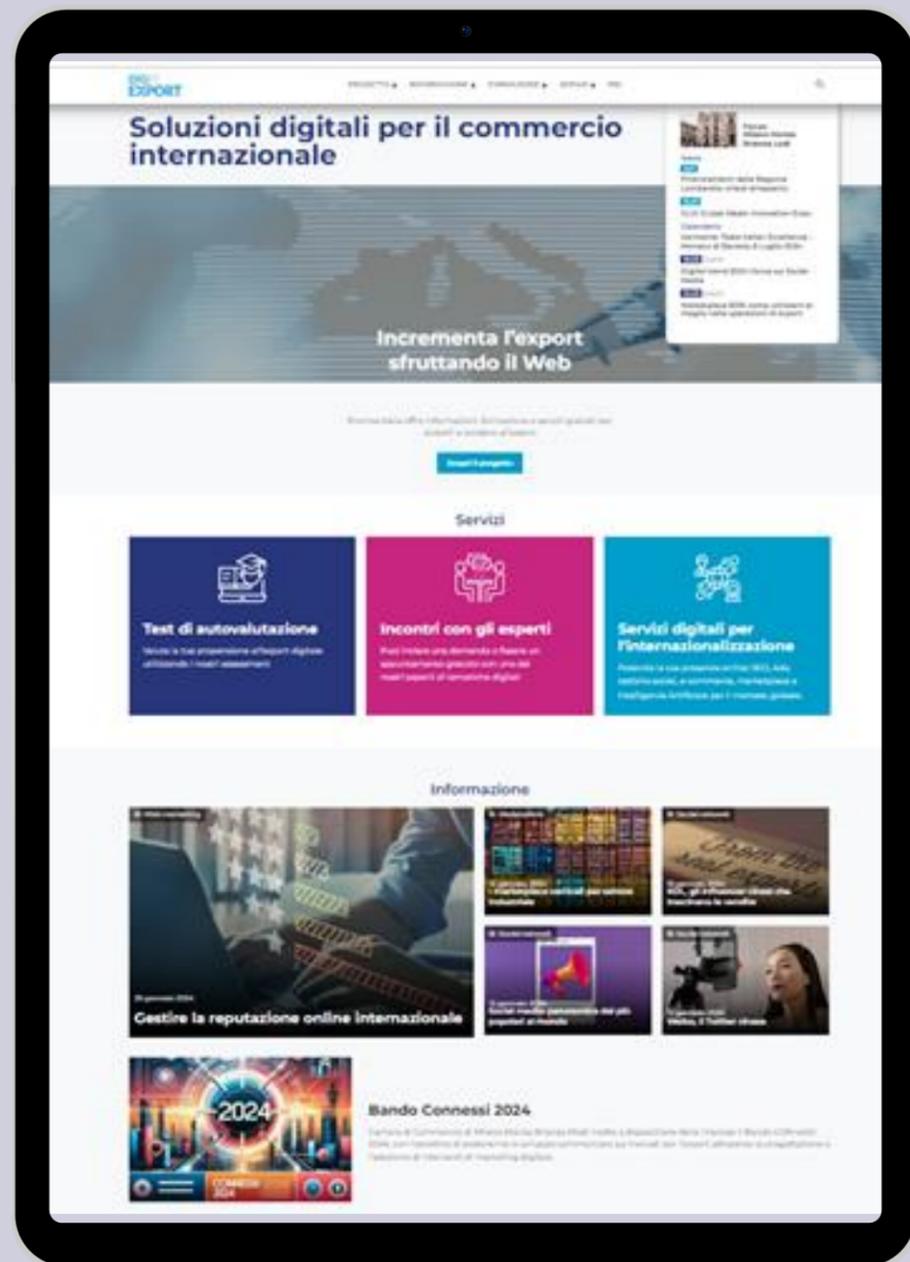
DigIT Export

DigIT Export è la piattaforma online dedicata ai temi relativi all'export digitale, dove sono ospitati:

- + **Contenuti e approfondimenti;**
- + **Servizi di assistenza di primo livello;**
- + **Seminari/webinar informativi e formazione;**
- + **Servizi di supporto alle imprese con l'obiettivo di promuoversi e vendere sui mercati esteri;**
- + **Servizi del Punto Impresa Digitale della CCIAA di Milano Monza Brianza e Lodi;**
- + **Servizi del Punto Impresa Digitale della CCIAA di Modena;**

Così le aziende potranno trovare in un solo luogo tutte le informazioni e gli strumenti per avviare con successo azioni di internazionalizzazione tramite il web





DIGIT
EXPORT



Informazione

Articoli, video pillole, mappatura dei marketplace b2b e b2c

Eventi e webinar informativi sui temi dell'export digitale.

Tool di assessment per la valutazione della propensione all'export digitale delle PMI.

Maturità del proprio shop online, e comprendere gli step da affrontare per migliorare la propria presenza online.

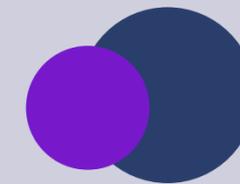
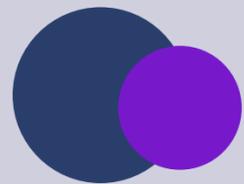
Grazie a DigIT Expert le aziende possono confrontarsi gratuitamente con esperti digitali attraverso appuntamenti online o quesiti scritti, in modo da identificare percorsi di miglioramento digitale adatti alla propria realtà.

I percorsi di miglioramento digitale possono trovare risposta all'interno dell'offerta dei servizi digitali di Promos Italia.

Mobile marketing Orientamento DIGITEST e DIGIT COMMERCE

Confronto con gli esperti DIGITEXPERT

Servizi per l'export digitale



DigIT Test

DigIT Test è un **tool di assessment** della **propensione all'export digitale**.

Le aziende, **in pochi click**, possono **misurare** la propria propensione all'**utilizzo del digitale** nei loro processi di internazionalizzazione e **ricevere un report** della propria presenza online, che **analizza** i diversi canali digitali e **fornisce suggerimenti** per migliorare il proprio posizionamento.



<https://digitexport.promositalia.camcom.it/progetto-assessment/assessment.kl#/>



e- Commerce Test

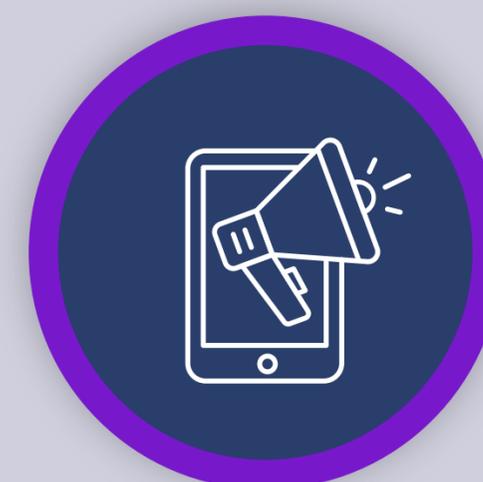
DigIT Commerce è un **tool di assessment** della **maturità digitale** di un **e-commerce aziendale**.

Rispondendo a **poche domande** le imprese possono **valutare il proprio e-shop** e capire come migliorarne le **prestazioni di vendita** sui mercati internazionali.

Al termine della compilazione del test le imprese ricevono un **report** che analizza i diversi canali digitali e **fornisce suggerimenti** per valutare l'opportuna strategia di miglioramento.



<https://digitexport.promositalia.camcom.it/lofferta/digit-commerce/test-e-commerce.kl#/>



Social Test

DigIT Social è il nuovo **tool di assessment** del **livello di maturità dei canali social di un'impresa**.

Rispondendo ad un **breve questionario**, lo strumento permette ricevere un **report di analisi** della propria **presenza sui social** per comprendere come migliorare l'utilizzo dei social nell'ottica di **commercializzazione** e **promozione sui mercati esteri**.



<https://digitexport.promositalia.camcom.it/lofferta/digit-social/test-social.kl#/>

DIGITEXPERT

DigiT Expert è un **servizio di prima assistenza virtuale** che permette alle aziende di accedere a una **rete di esperti**.

Nello specifico l'azienda può:

- **Selezionare la tematica d'interesse;**
- **Consultare il profilo e l'agenda dell'esperto;**
- **Fissare un appuntamento gratuito di 30 minuti;**
- **Porre gratuitamente un quesito scritto all'esperto;**

Le **tematiche principali** sono:

- digital business plan
- ecommerce strategy
- digital marketing
- logistica e pagamenti per l'ecommerce
- proprietà intellettuale
- protezione marchio
- privacy e GDPR.



The screenshot shows the profile of Laura Giacometti on the DIGIT EXPERT platform. At the top left is the 'DIGIT EXPERT' logo. To the right are navigation links: 'Incontri con gli esperti' and 'Come funziona'. The profile card features a circular profile picture of Laura, her name 'Laura Giacometti', and her company 'Ne.s.c.e Consulting srl'. Below the card is a quote: 'Empatia: la capacità di entrare in relazione con l'altro. Credo sia una mia dote, infatti amo relazionarmi con gli altri e capire cosa pensano, come si muovono e come reagiscono'. There is a 'Leggi tutto...' link at the bottom of the quote.

<https://digitexport.it/digitexpert/digit-expert.kl>

I SERVIZI DIGITALI

Promos Italia **progetta** e **realizza servizi** in grado di **sostenere le imprese** nei propri **processi di sviluppo internazionale**, sfruttando le potenzialità messe a disposizione dei moderni canali digitali.

Partendo da una **valutazione dello stato digitale** dell'azienda attraverso i **test sul sito DIGITEXPORT**, le aziende vengono veicolate sui **servizi più idonei** in una o più di queste aree tematiche:

- **Analisi del posizionamento Online;**
- **Analisi Competitor Online;**
- **Ecommerce Advisor;**
- **Linkedin Discovery ;**
- **Social Planning;**
- **Strategia Amazon;**
- **AI Marketing.**



PROSSIMI EVENTI

19

Marzo
2024

DIGIT
EXPORT

Digital trend 2024: focus sui
Social Media

Entra e partecipa

Online

20

Marzo
2024

Finanza Islamica e
Certificazione Shariah
Compliance

Iscriviti o partecipa

Online

22

Marzo
2024

Le Novità del Bando ISI
INAIL

Online

27

Marzo
2024

DigIT Export Day

Entra e partecipa

In presenza

03

Aprile
2024

DIGIT
EXPORT

Esporre a una fiera tech
internazionale: gestire il pre
e post evento

Iscriviti o partecipa

Online

18

Aprile
2024

DIGIT
EXPORT

Omnicanalità: come
coordinarla nell'attività di
Digital Export

Iscriviti o partecipa

Online

DIGIT EXPORT DAY

Giornata dedicata alle imprese delle province di Milano, Monza Brianza, Lodi interessate a ricevere **consulenze gratuite** e partecipare a **presentazioni** da parte di **esperti qualificati** in attività di export digitale.

**INTELLIGENZA ARTIFICIALE
LEAD GENERATION
E-COMMERCE
DIGITAL SUSTAINABILITY**



27 MARZO 2024
H. 9.30-17.30



**Palazzo
Giureconsulti**

ISCRIVITI

I NOSTRI CONTATTI



SIMONA DE MUSSO

Sede di Milano Monza-Lodi

Tel. +39 02-85157439

Mob. +39-335 5827214

simona.demusso@promositalia.camcom.it



STEFANIA BORGHI

Sede di Modena

Tel. +39 059 208265

stefania.borghi@promositalia.camcom.it

t



CRISTINA IRACI

Sede di Genova

Tel. +39 010 23591

Mob. +39 346 7955262

cristina.iraci@promositalia.camcom.it



CINZIA BOLOGNESI

Sede di Ferrara-Ravenna

Tel. +39 0544 481415

cinzia.bolognesi@promositalia.camcom.it



PATRIZIA BISON

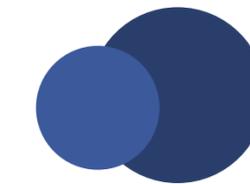
Sede di Udine

Tel.+39 0432 273534

udine@promositalia.camcom.it



LE NOSTRE SEDI



Sede Operativa Milano

Via Carducci 16- 20123 Milano (MI)
+39 02 8515 5336
info@promositalia.camcom.it

Ufficio di Cosenza

Via Calabria, 33 - 87100 Cosenza (CE)
+39 0984 938784
cosenza@promositalia.camcom.it

Ufficio di Genova

Via De Marini, 1 - 16149 Genova (GE)
+39 010 23591 / +39 335 6848914
genova@promositalia.camcom.it

Ufficio di Perugia

Via Cacciatori delle Alpi 42, 06121 -
Perugia
c/o Camera di Commercio dell'Umbria
info@promositalia.camcom.it

Ufficio di Modena

Via Ganaceto, 134 - 41121 Modena (MO)
+39 059 208 888 / 333 6153002
modena@promositalia.camcom.it

Ufficio di Ravenna

Viale L.C. Farini, 14 - 48121 Ravenna
(RA)
+39 0544 481443 / 339 1550648
ravenna@promositalia.camcom.it

Ufficio di Roma

Piazza Sallustio 9, Roma
+39 06 97610176
alessandra.vittoria@promositalia.camcom.it

Ufficio di Sondrio

Via Piazzai 23 - 23100 Sondrio
+39 0342 527111
internazionalizzazione@so.camcom.it

Ufficio di Udine

Via Morpurgo, 4 - 33100 Udine (UD)
+39 0432 273534 / 335 6950450
udine@promositalia.camcom.it

Desk di Bergamo

info@promositalia.camcom.it

Desk di Caserta

info@promositalia.camcom.it

Desk di Catanzaro

info@promositalia.camcom.it

Desk di Pisa

info@promositalia.camcom.it

Desk di Salerno

info@promositalia.camcom.it



SESSIONE Q&A

Per approfondimenti:



Web

www.promositalia.camcom.it



LinkedIn

[Linkedin.com/company/promositalia/](https://www.linkedin.com/company/promositalia/)



Email

retepromos@promositalia.camcom.it

HELP!

Aiutaci a **migliorare**,
compila il **questionario**
che hai ricevuto in **chat**.

GRAZIE.





DIGIT
EXPORT

WEBINAR - 2024

**GRAZIE
PER L'ATTENZIONE!**



Visita il nostro sito:
<https://promositalia.camcom.it/>