

# WEBINAR



**DIGIT  
EXPORT**

## **CUSTOMER SUCCESS E REPUTAZIONE ONLINE NELLE ATTIVITÀ DI EXPORT**



**LAURA GIACOMETTI**

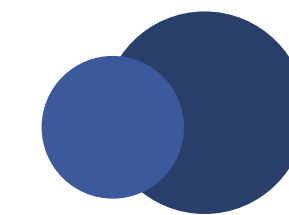
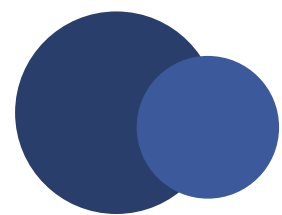


**14 MARZO h. 15:30**



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

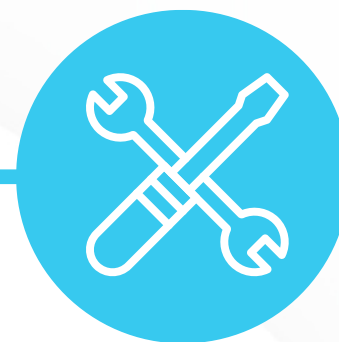


1 Saluti introduttivi

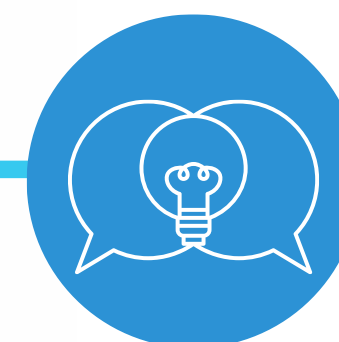
**LAURA GIACOMETTI**  
Esperto | Promos Italia



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**

**SIMONA  
DE MUSSO**  
Promos Italia

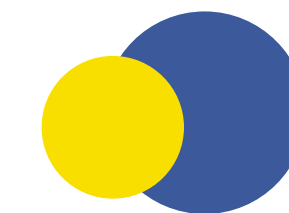
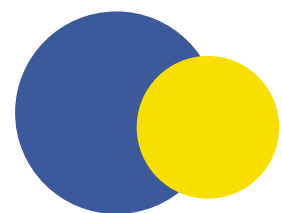
**LAURA GIACOMETTI**  
Esperto | Promos Italia

# 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](mailto:infoexport@promositalia.camcom.i)

t

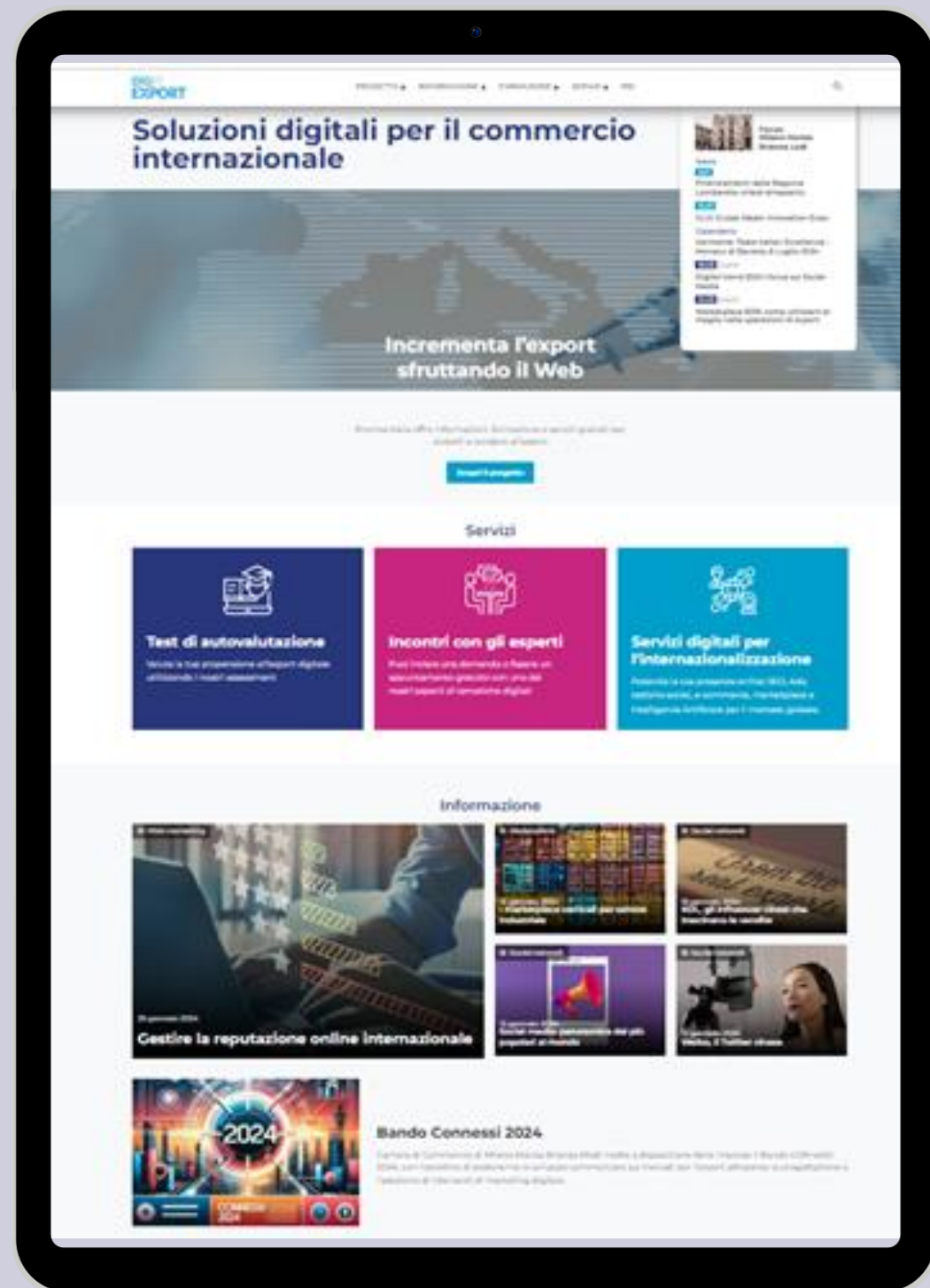
## DigIT Export

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.

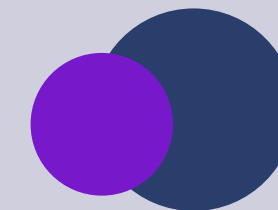
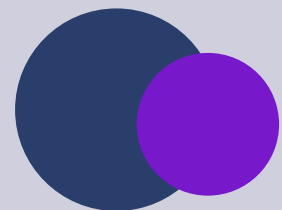
I percorsi di miglioramento digitale possono trovare risposta all'interno dell'offerta dei servizi digitali di Promos Italia.

## 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 includes a circular profile picture of Laura, her name "Laura Giacometti", and her company "Ne.s.c.e Consulting srl". Below the profile is a bio snippet: "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". It ends with "..." and a "Leggi tutto..." button.

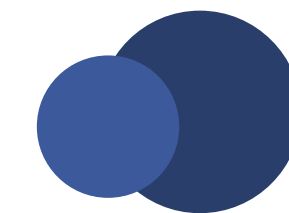
<https://digitexport.it/digitexpert/digit-expert.kl>

## 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](mailto:simona.demusso@promositalia.camcom.it)



**STEFANIA BORGHI**

**Sede di Modena**

Tel. +39 059 208265

[stefania.borghi@promositalia.camcom.i](mailto:stefania.borghi@promositalia.camcom.it)

t



**CRISTINA IRACI**

**Sede di Genova**

Tel. +39 010 23591

Mob. +39 346 7955262

[cristina.iraci@promositalia.camcom.it](mailto:cristina.iraci@promositalia.camcom.it)



**CINZIA BOLOGNESI**

**Sede di Ferrara-Ravenna**

Tel. +39 0544 481415

[cinzia.bolognesi@promositalia.camcom.it](mailto:cinzia.bolognesi@promositalia.camcom.it)

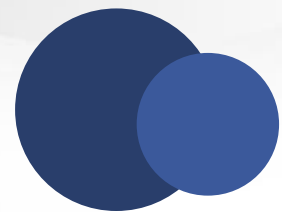


**PATRIZIA BISON**

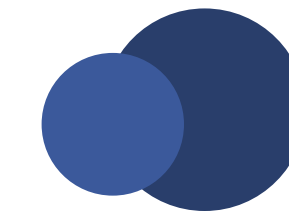
**Sede di Udine**

Tel.+39 0432 273534

[udine@promositalia.camcom.it](mailto: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 Piazza 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](http://www.promositalia.camcom.it)



**LinkedIn**

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



**Email**

[retepromos@promositalia.camcom.it](mailto: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/>