

Per informazioni
CSSlab
tel. +39 025836.3510
csslab@unibocconi.it

La partecipazione è gratuita.
Iscrizione obbligatoria online
www.unibocconi.it/eventi
entro il 18 gennaio 2010

CSSlab
Customer & Service Science lab

Customer Engagement & Loyalty Programs

L'attitudine dei consumatori nei
confronti dei programmi fedeltà

20 gennaio 2010

BOCCONI



Università Commerciale
Luigi Bocconi

Via Sarfatti 25
20136 Milano

In collaborazione con



Aula N03
piazza Sraffa 13
ore 9.15

Questo progetto di ricerca nasce dalla collaborazione tra Affinion International, leader mondiale nel marketing relazionale e nel loyalty, e il CSSlab.

Obiettivo della ricerca è fornire un'analisi accurata del comportamento del consumatore italiano dinanzi a tradizionali e innovative strategie promozionali.

La ricerca si basa su un set di “esperimenti” ove gruppi di consumatori saranno esposti a diversi tipi di stimoli di natura promozionale. I risultati forniranno utili spunti di riflessione sull'efficacia delle strategie di promozione e sulla loro possibile evoluzione verso un nuovo approccio di Customer Engagement.

L'intero progetto è strutturato in tre parti, ciascuna focalizzata su uno dei temi chiave dell'evoluzione delle strategie di promozione: analisi dei drivers delle preferenze dei consumatori nei confronti dei loyalty programs, analisi dell'interazione dei canali promozionali online e offline, valutazione delle strategie di co-branding e di altri modelli innovativi.

Durante l'incontro, organizzato dal CSSlab in collaborazione con Affinion International, saranno presentati i risultati del primo set di esperimenti riguardanti le reazioni del consumatore dinanzi a differenti programmi fedeltà.

9.15 **Registrazione dei partecipanti**

9.45 **Apertura dei lavori**

Andrea Ordanini

Vice Direttore CSSlab Università Bocconi

Guillaume Huser

Regional President Western Europe,
Affinion International

Le reazioni del consumatore a fronte di differenti programmi fedeltà: il primo set di tre esperimenti

Alessandro Arbore

Università Bocconi

11.00 **Coffee break**

11.20 **Tavola rotonda**

Presiede

Andrea Ordanini

Vice Direttore CSSlab Università Bocconi

Intervengono

Daniele Fornari

Università degli Studi di Parma

Andrea Mencarini

Responsabile Marketing e Segmenti,
Banco Popolare

Marco Metti

Responsabile Programma fedeltà e Telefonia,
Carrefour

Carlo Sirtori

General Manager Affinion International