



**CATALOGO DEI CORSI  
DI FORMAZIONE  
WEB DIGITAL  
*2020***

C.so Galileo Ferraris, 61

**Riferimenti del Customer Care:**

*Emanuela Pregnolato*

Tel. +39 011 - 55.46.527

Email: [e.pregnolato@anfia.it](mailto:e.pregnolato@anfia.it)

**[www.anfia.it](http://www.anfia.it)**

## CATALOGO CORSI DI FORMAZIONE WEB DIGITAL 2020

Le **conoscenze digitali** e le abilità tecnologiche, sono alcune delle competenze fondamentali per comprendere i comportamenti di acquisto, in un ambiente perennemente connesso, dei nuovi clienti digitali durante la **Customer experience** e rappresentata nel **Customer Journey**.

Si pensi che, solo in Italia, sono quasi 55 milioni gli utenti che navigano su internet, 35 milioni gli utenti attivi sui social media, quasi 86 milioni i contratti mobile e 31 milioni gli utenti attivi dei social media da *device* mobili (fonte Hootsuite – Ita 2019). Pertanto è sempre più fondamentale conoscere queste persone al fine di apprenderne i **pattern comportamentali** in continua evoluzione, e quindi raggiungerle con un approccio strategico che sia in grado di soddisfare le esigenze degli utenti stessi: contenuti ed **esperienze** che stimolino conversazione e **non** vengano percepiti come **interruzione**.

Vista la complessità dello scenario e l'elevato numero di potenziali *customer*, l'offerta formativa sui temi *digital* per l'anno 2020 è stata arricchita da alcuni **nuovi moduli** che trattano di **Inbound Marketing o Influencer Marketing** e che intrecciano recenti tecniche di marketing con le esigenze dei nuovi clienti digitali.

Si conferma la formula del **Master in Automotive Digital Manager (ADM)**, percorso formativo dedicato a sviluppare le figure manageriali nelle aree commerciali e marketing, per cogliere la sfida del digitale e sfruttare appieno le potenzialità offerte dal web e dalle sue evoluzioni.

Il corso, in collaborazione con **MOTOR K** (realtà specializzata nel Digital e nella Lead Generation per l'ambito Automotive), prevede **7 moduli** e si conclude con due **esami di certificazione**. Gli argomenti affrontati vanno dall'apprendimento dei comportamenti di acquisto dei nuovi clienti digitali, alla pianificazione dei contenuti online per attrarre clienti, all'utilizzo dell'intelligenza artificiale dei BOT, alla gestione e mantenimento dei *Lead*, sino alla conoscenza dei vantaggi della gestione dei dati di traffico.

Al termine di ogni singolo corso sarà rilasciato un **Attestato di partecipazione**, mentre al superamento degli esami del Master sarà rilasciata la **certificazione di Automotive Digital Manager**.

Per ogni ulteriore richiesta o chiarimento, potrete contattare i nostri uffici ai seguenti recapiti: +39 011 55.46.527; e-mail: [e.pregmolato@anfia.it](mailto:e.pregmolato@anfia.it).






Per maggiori informazioni e ultimi aggiornamenti si rimanda a [formazione.anfia.it](http://formazione.anfia.it).

## Calendario Lezioni 2020

### I SEMESTRE 2020

Titolo Corso	FEB	MAR	APR	MAG	GIU
<b>WD1</b> Evoluzione Digitale	11-feb				
<b>WD2</b> Google Analytics					09-giu
<b>WD3</b> SEO 2020		24-mar			
<b>WD4</b> Customer Journey - <i>New</i>	25-feb				
<b>WD5</b> Un cliente è per sempre - <i>New</i>		17-mar			
<b>WD6</b> Inbound Marketing - <i>New</i>		10-mar			
<b>WD7</b> Influencer Marketing - <i>New</i>			07-apr		
<b>WD8</b> Blended Learning - <i>New</i>			21-apr		
<b>WD9</b> Piano editoriale social				05-mag	
<b>WD10</b> Web Ecosystem				19-mag	
<b>WD11</b> Chatbot					23-giu
<b>ADM</b> Master Automotive Digital Manager		I edizione	I edizione		
<b>1GG</b>		5-mar			
<b>2GG</b>		19-mar			
<b>3GG</b>			2-apr		
<b>4GG</b>			16-apr		
<b>5GG</b>			30-apr		

## INDICE

		Pag.
WD1	EVOLUZIONE DIGITALE	5
WD2	GOOGLE ANALYTICS	6
WD3	SEO 2020	7
WD4	CUSTOMER JOURNEY 	8
WD5	UN CLIENTE E' PER SEMPRE 	9
WD6	INBOUND MARKETING 	10
WD7	INFLUENCER MARKETING 	11
WD8	BLENDED LEARNING 	12
WD9	PIANO EDITORIALE SOCIAL	13
WD10	WEB ECOSYSTEM	14
WD11	CHATBOT	15
ADM	MASTER AUTOMOTIVE DIGITAL MANAGER (ADM)	16

## WD1 EVOLUZIONE DIGITALE

### Fattori di cambiamento generati dalla Digital Transformation sul settore Automotive

**Obiettivi:** Descrivere i principali fattori di cambiamento generati dalla *Digital Transformation* sul settore Automotive ed evidenziare i principali trends.

**Pre-requisiti:** non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.

**A chi è rivolto:** in particolare ai manager che vogliono interpretare i segnali di evoluzione e le tendenze in atto; aggiornare il proprio modello di business secondo le tendenze individuate; apprendere un metodo di verifica della propria conoscenza digitale.

**Durata:** 1 giornata. Al termine della didattica sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

**Materiale fornito:** materiale didattico presentato in formato elettronico.

#### Contenuti:

- Cosa: evoluzione dello scenario (Automotive Customer Journey)
- Perché: presenza web (Lead Generation)
- Perché: Lead Management & Nurturing
- Come: KPI
- Dove: il media è il massaggio\* (\* non è un refuso)
- Chi: Google LCC vs Facebook Inc.

**11 febbraio 2020 – ore 9,30 – 17,30 - sede Anfia – Torino**

**Quota di partecipazione a persona:** € 380 + IVA Associati ANFIA  
€ 490 + IVA Non Associati

## WD2 GOOGLE ANALYTICS

### Il valore aggiunto della gestione dei dati

**Obiettivi:** apprendere le tecniche e l'uso degli strumenti per l'analisi costante degli accessi al proprio sito. Conoscere le principali metriche Analytics, asset fondamentale per il rendimento degli investimenti digitali e passare quindi da un'analisi passiva ad una strategia di marketing proattiva.

**Pre-requisiti:** non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.

**A chi è rivolto:** a tutti coloro che gestiscono i dati delle interazioni online; ai manager che vogliono comprendere e governare correttamente il flusso di informazioni; in particolare al personale delle aree comunicazione, ICT, marketing, commerciale.

**Durata:** 1 giornata. Al termine della didattica sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

**Materiale fornito:** materiale didattico presentato in formato elettronico.

#### Contenuti:

- Definizione di Web Analytics: vantaggi dell'analisi dei dati
- Google Analytics: i dati principali da governare
- KPI assesment e reportistica mensile base
- Ragionare *data oriented*: creare contenuti per leggere i dati
- Report avanzato: costruire una reportistica trimestrale/semestrale
- Analizzare i percorsi degli utenti
- Esercizi in classe

**9 giugno 2020 – ore 9,30 – 17,30 - sede Anfia – Torino**

**Quota di partecipazione a persona:** € 380 + IVA Associati ANFIA  
€ 490 + IVA Non Associati

### WD3 SEO2020

#### (Visual) content is king. L'importanza dei contenuti online

**Obiettivi:** Comprendere l'importanza del sito internet all'interno della propria realtà. Acquisire le strategie per migliorare il posizionamento del proprio sito sui motori di ricerca e padroneggiare le principali tecniche di SEO on-page e off-page.

**Pre-requisiti:** non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.

**A chi è rivolto:** a chi crea contenuti per il sito web aziendale; a chi gestisce il portale di e-commerce aziendale; ai manager che devono stabilire e monitorare il Piano Editoriale dei contenuti online; in particolare al personale delle aree comunicazione, marketing, commerciale.

**Durata:** 1 giornata. Al termine della didattica sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

**Materiale fornito:** materiale didattico presentato in formato elettronico.

#### Contenuti:

- Cosa usare per coniugare Content e SEO
- Come diventare un *agente semantico*
- Come creare contenuti utili
- 3 *shifts*: le direzioni prese dagli algoritmi di Google
- Gli *online touchpoints* del nuovo Customer Journey: contenuti specifici per ogni fase

**24 marzo 2020 – ore 9,30 – 17,30 - sede Anfia – Torino**

**Quota di partecipazione a persona:** € 380 + IVA Associati ANFIA  
€ 490 + IVA Non Associati

## WD4 CUSTOMER JOURNEY

### I nuovi client digitali

**Obiettivi:** scoprire i comportamenti di acquisto dei nuovi clienti digitali e raggiungerli con un approccio strategico al fine di soddisfare le loro esigenze.

**Pre-requisiti:** non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.

**A chi è rivolto:** a chi crea contenuti per la comunicazione online (web, social); a chi si occupa di marketing e gestione delle campagne pubblicitarie; a tutti coloro che gestiscono i dati delle interazioni online; ai manager che vogliono comprendere e gestire i processi legati alla Customer Care.

**Durata:** 1 giornata. Al termine della didattica sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

**Materiale fornito:** materiale didattico presentato in formato elettronico.

#### Contenuti:

- Evoluzione online del clienti
- La moltiplicazione dei *touchpoints* B2B: mappare la *customer experience*
- Customer Journey B2B e funnel: marketing 3.0
- I funnel sociali: dalla professionalità di LinkedIn alle emozioni di Facebook
- 3 strategie per i team Marketing, Vendite, Service

**25 febbraio 2020 – ore 9,30 – 17,30 - sede Anfia – Torino**

**Quota di partecipazione a persona:** € 380 + IVA Associati ANFIA  
€ 490 + IVA Non Associati



---

## **WD5 UN CLIENTE E' PER SEMPRE**

### **Lead Management & Lead Nurturing**

**Obiettivi:** comprendere le logiche del nuovo Customer Journey, apprendere come gestire e coltivare i Lead, attraverso un corretto Lead Management e Lead Nurturing.

**Pre-requisiti:** non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.

**A chi è rivolto:** a chi deve implementare un Call Center avanzato; a chi deve trattare con i Lead acquisti online; ai manager che disegnano e gestiscono i processi di gestione dei Lead, tra i vari reparti aziendali; al personale delle aree comunicazione, commerciale.

**Durata:** 1 giornata. Al termine della didattica sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

**Materiale fornito:** materiale didattico presentato in formato elettronico.

#### **Contenuti:**

- Lo strumento base: il CRM
- Il nuovo Customer Journey automotive
- BDC: attività/organizzazione
- La comunicazione telefonica efficace
- La profilazione dei client
- La gestione delle obiezione

**17 marzo 2020 – ore 9,30 – 17,30 - sede Anfia – Torino**

**Quota di partecipazione a persona:** € 380 + IVA Associati ANFIA  
€ 490 + IVA Non Associati

## **WD6 INBOUND MARKETING**

### **Non più martello, ma calamita. Come attirare i consumatori “moderni”**

**Obiettivi:** fornire nuovi elementi di marketing per attirare i consumatori “moderni” poiché l’audience va conquistata fornendo contenuti utili e interessanti per il target di riferimento, non interrotta.

**Pre-requisiti:** non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.

**A chi è rivolto:** a tutti coloro che si occupano, anche parzialmente, di marketing in azienda.

**Durata:** 1 giornata. Al termine della didattica sarà rilasciato l’attestato di partecipazione.

**Materiale fornito:** materiale didattico presentato in formato elettronico.

#### **Contenuti:**

- Martello o calamita? L’interruzione non funziona (più)
- Inbound vs Traditional
- Filosofia, Metodologia, Strumenti
- Casi di Inbound Nurturing
- I modelli di business online
- I 5 gradi della Lead Generation
- Storytelling

**10 marzo 2020 – ore 9,30 – 17,30 - sede Anfia - Torino**

**Quota di partecipazione a persona:** € 380 + IVA Associati ANFIA  
€ 490 + IVA Non Associati

## **WD7 INFLUENCER MARKETING**

### **Trend del mercato, focus sull'Automotive e come affrontare le sfide del mercato**

**Obiettivi:** conoscere le logiche che sottendono al marketing di influenza, che concentra l'attenzione più sulle persone influenti sui potenziali clienti che sul mercato di riferimento nel suo complesso, e farne un uso in ambito automotive.

**Pre-requisiti:** non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.

**A chi è rivolto:** a chi gestisce il budget marketing, per riuscire a diversificare e ottimizzare l'uso dei canali social; a chi si occupa della creazione delle campagne social; ai manager che vogliono migliorare la propria comprensione delle tendenze in atto in questo campo; al personale delle aree marketing e commerciale.

**Durata:** 1 giornata. Al termine della didattica sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

**Materiale fornito:** materiale didattico presentato in formato elettronico.

#### **Contenuti:**

- Dalla psicologia sociale alla comunicazione
- Bisogni, aspettative e comportamenti dei Brand nei confronti dell'Influencer Marketing
- Come viene utilizzata questa leva del marketing nel settore Automotive
- Come affrontare le sfide della trasparenza
- Tecnologia e approccio strategico

**7 aprile 2020 – ore 9,30 – 17,30 - sede Anfia – Torino**

**Quota di partecipazione a persona:** € 380 + IVA Associati ANFIA  
€ 490 + IVA Non Associati

## **WD8 BLENDED LEARNING**

### **La formazione come moltiplicatore della potenza aziendale**

**Obiettivi:** comprendere i vantaggi di avviare in azienda un sistema di gestione della formazione delle risorse umane aziendali, utilizzando i nuovi strumenti tecnologici disponibili, attraverso un approccio misto tipico della Blended Learning.

**Pre-requisiti:** non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.

**A chi è rivolto:** al personale dell'area personale, di Learning & Development; ai manager che vogliono sviluppare i talenti presenti in azienda.

**Durata:** 1 giornata. Al termine della didattica sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

**Materiale fornito:** materiale didattico presentato in formato elettronico.

#### **Contenuti:**

- Dalla strategia alla formazione: il Metodo formativo
- Training Team: dallo speaker all'e-tutor
- Implementazione di un Learning Management System
- Assesment delle competenze digitali dei partecipanti
- Strumenti operativi e adattamento materiali
- Piano Formativo: contenuti, interazioni, verifiche, engagement, gamification
- Vantaggi del metodo Blended Learning

**21 aprile 2020 – ore 9,30 – 17,30- sede Anfia – Torino**

**Quota di partecipazione a persona:** € 380 + IVA Associati ANFIA  
€ 490 + IVA Non Associati

## WD9 PIANO EDITORIALE SOCIAL

### Come sfruttare Facebook e Instagram per fare B2B

**Obiettivi:** Facebook e Instagram sono canali di marketing efficaci. Considerato che dietro ogni vendita c'è una storia personale, è fondamentale saper costruire una strategia di web marketing basata sulla domanda del mondo reale. Il corso insegna a costruire una presenza locale efficace su Facebook (e Instagram).

**Pre-requisiti:** non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.

**A chi è rivolto:** a tutti coloro che in azienda producono materiale per i canali social; a chi si occupa di marketing e gestione delle campagne pubblicitarie; ai manager che vogliono comprendere e seguire l'evoluzione della comunicazione social, in particolare al personale delle aree comunicazione, marketing e commerciale.

**Durata:** 1 giornata. Al termine della didattica sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

**Materiale fornito:** materiale didattico presentato in formato elettronico.

#### Contenuti:

- Inbound Marketing
- Il Piano Editoriale
- Il Calendario Operativo
- Social Advertising
- KPI

**5 maggio 2020 – ore 9,30 – 17,30 - sede Anfia – Torino**

**Quota di partecipazione a persona:** € 380 + IVA Associati ANFIA  
€ 490 + IVA Non Associati

## WD10 WEB ECOSYSTEM

### La struttura modulare dei nuovi siti automotive

**Obiettivi:** organizzare un negozio virtuale con le migliori caratteristiche per integrarlo nell'ambiente digitale.

**Pre-requisiti:** non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.

**A chi è rivolto:** a chi gestisce il sito web della propria azienda; a chi sceglie i fornitori dei servizi web e valuta il loro operato; ai manager che vogliono comprendere e anticipare l'evoluzione della comunicazione online; in particolare al personale delle aree comunicazione, marketing e commerciale.

**Durata:** 1 giornata. Al termine della didattica sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

**Materiale fornito:** materiale didattico presentato in formato elettronico.

#### Contenuti:

- L'evoluzione dei siti web: 1998/2020
- Ecosistema Web
- Organismi - Moduli web
- Moduli 1.0: on site
- Moduli 2.0: off site
- Moduli 3.0: extra site
- *Live stress: your-site-assesment*

**19 maggio 2020 – ore 9,30 – 17,30 - sede Anfia – Torino**

**Quota di partecipazione a persona:** € 380 + IVA Associati ANFIA  
€ 490 + IVA Non Associati

## WD11 CHATBOT

### Creazione e utilizzo dei BOT nella gestione dei Lead

**Obiettivi:** comprendere lo stato dell'arte dell'Intelligenza Artificiale (AI) e l'uso dei ChatBot.

**Pre-requisiti:** non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.

**A chi è rivolto:** al personale delle aree comunicazione, marketing e commerciale, IT e BDC; ai manager che vogliono comprendere le modalità di comunicazione automatizzata, tra azienda e clienti.

**Durata:** 1 giornata. Al termine della didattica sarà rilasciato l'attestato di partecipazione.

**Materiale fornito:** materiale didattico presentato in formato elettronico.

**Contenuti:**

- ChatBot, questi sconosciuti?
- Intelligenza Artificiale e trend futuri
- I ChatBot: dati e teoria
- Esempi di ChatBot aziendali, attualmente operativi
- Caratteristiche di un ChatBot di successo
- *Esercizi: costruiamo un ChatBot*

**23 giugno 2020 – ore 9,30 – 17,30 - sede Anfia – Torino**

**Quota di partecipazione a persona:** € 380 + IVA Associati ANFIA  
€ 490 + IVA Non Associati

## ADM MASTER AUTOMOTIVE DIGITAL MANAGER

**Obiettivi:** sviluppare le figure manageriali delle aree commerciale e marketing per cogliere la sfida del digitale e sfruttare appieno le potenzialità offerte dal web e dalle sue evoluzioni.

**Pre-requisiti:** non vi sono pre-requisiti per la partecipazione al corso.

**A chi è rivolto:** al personale delle aree marketing e commerciale.

**Durata: 7 moduli distribuiti su 5 giornate.** Al termine della didattica sono previsti due esami: uno per la certificazione **Automotive Digital Manager** (ADM) rilasciato da MotorK e uno per **Google Basic** rilasciato da Google.

**Materiale fornito:** materiale didattico presentato in formato elettronico.

### Contenuti:

- CUSTOMER JOURNEY: i nuovi client digitali
- PIANO EDITORIALE SOCIAL: Facebook e Instagram per il B2B
- SEO 2020: (visual) contenti s king
- WEB ECOSYSTEM: la struttura modulare dei nuovi siti automotive
- CHATBOT: creazione e utilizzo nella gestione dei Lead
- UN CLIENTE E' PER SEMPRE: Lead Management & Nurturing
- GOOGLE ANALYTICS: il valore aggiunto della gestione dei dati

**1^Edizione 2020** – ore 9,30 – 17,30 - sede Anfia – Torino - **iscrizioni entro il 15/2/2020**

**5 marzo 2020**

**19 marzo 2020**

**2 aprile 2020**

**16 aprile 2020**

**30 aprile 2020**

**Quota di partecipazione a persona:** € 2.200 + IVA Associati ANFIA  
€ 2.800 + IVA Non Associati



---

## **AZIENDE CHE HANNO GIA' SEGUITO LA FORMAZIONE WEB DIGITAL**

ANFIA - AUTOCLIMA - BREMBO – CONTINENTAL AUTOMOTIVE TRADING ITALIA -  
DAYCO EUROPE - DUERRE TUBI STYLE - FEDERAL MOGUL ITALIA - GROUPAUTO  
ITALIA - INDUSTRIE SALERI ITALO - MANN HUMMEL - METELLI - MOTUL ITALIA -  
NTN SNR - OERLIKON GRAZIANO - ORIGINAL BIRTH – OSRAM - OVAM -  
PROMOTEC - RHIAG - SKF INDUSTRIE - SOGEFI GROUP - UFI FILTERS - VALEO  
SERVICE ITALIA - VAMAG.