

## Federmobili, al Salone un convegno sul servizio al cliente

Il 6 aprile, alla kermesse milanese, dati e case history sulle nuove opportunità ma anche su come valorizzare l'attività tradizionale



### [salone del mobile convegno federmobili](#)

Le nuove tecnologie, le nuove abitudini di consumo e di acquisto, l'evolversi delle esigenze dei consumatori aprono scenari nel campo del servizio che la distribuzione indipendente di mobili e arredamento deve sapere cogliere per riuscire a fronteggiare la competizione sempre più agguerrita della Gdo e del web, focalizzata sulla proposta di prezzo e sempre di più anche sul servizio. Sono anche un'importante occasione anche per ritornare a riflettere su un vecchio problema oggi ancora imperante: la difficoltà nel valorizzare i servizi "tradizionali" prestati al cliente.

Su questo tema ha scelto di soffermarsi Federmobili Confcommercio al Salone del Mobile di Milano, con il convegno dal titolo "Il servizio al cliente: punto di forza e di debolezza del retail indipendente" in programma giovedì 6 aprile dalle 10.30 alle 12.30 nella sala Aquarius, al primo piano del Centro congressi del polo fieristico di Rho/Pero.

Il convegno ha l'obiettivo di riflettere su questi temi e di offrire, con l'ausilio di esperti e di casi di successo, degli utili spunti per innovare la strategia di servizio della distribuzione indipendente.

### **II PROGRAMMA**

#### **10.30 Welcome coffee e registrazione partecipanti**

#### **10.45 Saluti di apertura**

- Mauro Mamoli, presidente Federmobili Confcommercio Imprese per l'Italia
- Claudio Feltrin, presidente Assarredo Federlegno Arredo

## **11 Relazioni**

- Come sta evolvendo la distribuzione e come si pone rispetto ai servizi. Ricerca Federmobili 2017, Mauro Mamoli, Federmobili
- Offrire valore al cliente per indurlo ad entrare nel punto vendita, Jacopo Bargellini, IED Design
- Il cliente nella digital transformation, Agos Ducato

### **11.30 Case history**

- Concept Store: la materioteca per il negozio di arredo, Alessandro Muzzarelli - Mad051
- Servizio su misura per il cliente con il nuovo concept di Leroy Merlin, Luciano Sala - Leroy Merlin
- L'arte dell'abitare raccontata in un percorso multisensoriale, Maurizio Elli - Salvioni Arredamenti
- Comunicare i servizi e aumentare le vendite con Facebook, Mattia Fiorin - Fiorin Arredamenti

### **12.30 Conclusioni**

>>ISCRIZIONE