



 La partnership con Eurobusiness

# **Crm\$ales** operativo analitico e strategico **by Eurobusiness**

Eurobusiness è una realtà giovane e creativa, che dall'anno 2000 è entrata a far parte del gruppo Easydata integrando l'offerta di soluzioni e servizi con WEB, BI & CRM ampliando ed innovando il business dei propri clienti.



# Crm\$ales operativo analitico e strategico

Semplifica in modo strategico i processi di acquisizione, relazione e fidelizzazione della clientela.

Semplice nell'utilizzo, immediato nell'apprendimento, sicuro grazie alla gestione centralizzata dei dati, integrato con i più diffusi prodotti office ed integrabile con il vostro ERP, potente nell'analisi dei dati tramite apposite suite di business intelligence, economico grazie ai ridotti tempi di start-up ed ai bassi costi di gestione

Sai chi è  
Sai chi di voi lo segue  
Sai a che categoria appartiene  
Sai cosa ha comprato  
Sai che cosa non compra più  
Sai se non compra più  
Sai che cosa potrebbe servirgli  
Sai come paga  
Sai da dove compra  
Conosci i suoi ritmi d'acquisto  
Sai quando ha comprato

---



## **Crm\$ales**

**operativo analitico e strategico**

**Cosa probabilmente sai o dovresti sicuramente sapere sul tuo cliente**

## **Lo stato di salute del rapporto con chi decide**

La cronologia delle vostre relazioni e  
quelle dei vostri venditori

Che cosa probabilmente comprerà

Chi decide all'interno della sua azienda

Da quali concorrenti compra e quanto

Quando cambia lavoro

---



## **Crm\$ales**

**operativo analitico e strategico**

**Cosa probabilmente non sai e dovresti  
sicuramente sapere sul tuo cliente**



## **La relazione del tuo cliente con il prodotto**

Che cosa fa con il tuo prodotto

Che uso particolare fa del tuo prodotto

Che lamentele ha sottoposto alla tua azienda

Che interessi hanno mostrato i clienti verso i tuoi prodotti

Quanti interventi avete fatto sui clienti

---



## **Crm\$ales**

**operativo analitico e strategico**

**Cosa probabilmente non sai e dovresti sicuramente sapere**

## Che lavoro svolge la vostra Forza Vendite

Quanto dura una trattativa

Che lavoro svolgono e come si comportano i tuoi venditori

Quanti clienti/potenziali deve gestire un tuo venditore

Che frequenza visite deve mantenere il tuo venditore in relazione alla clientela

Qual è la percentuale di riuscita delle tue offerte / preventivi

Quale livello di servizio puoi offrire

Che nuovi clienti potrai avere

## Crm\$ales

operativo analitico e strategico

Cosa probabilmente non sai e dovresti sicuramente sapere sul tuo staff

## **Modificare il tuo comportamento sul mercato**

Devi essere in grado di interpellare velocemente i clienti ed avere una loro impressione

Devi poter modificare la tua struttura velocemente

Devi costruire offerte che tengano in forte considerazione la voce del tuo cliente

Devi essere in grado di testare nuovi mercati a costi contenuti

Devi essere in grado di testare nuovi prodotti su mercati maturi e nuovi prodotti su nuovi mercati

Devi evitare di fornire ad un cliente delle prestazioni a cui non è interessato

---



## **Crm\$ales**

**operativo analitico e strategico**

**Cosa dovresti fare per affermare la tua quota di mercato**

## **Sfruttare la conoscenza per comunicare**

Devi conoscere i tempi di risposta e di soluzione delle problematiche che i tuoi clienti ti sottopongono

Devi sfruttare i tuoi difetti per promuovere migliorie

Devi poter promuovere campagne di marketing sfruttando informazioni di prodotto e di mercato che hai raccolto

---



## **Crm\$ales**

**operativo analitico e strategico**

**Cosa dovresti fare per evitare di dover recuperare un rapporto con un cliente**



## **Usare le informazioni per fidelizzare**

Devi periodicamente comunicare con il cliente

Devi essere in grado di premiare i clienti fedeli con semplicità

Devi intervenire personalmente in situazioni di rischio che potrebbero diventare successivamente ingestibili

Devi essere in grado di gestire la regalistica aziendale in modo semplice e segmentato per importanza

---



## **Crm\$ales**

**operativo analitico e strategico**

**Cosa dovresti fare per amplificare il passaparola**

## **Attivare azioni per acquisire nuovi clienti**

Devi poter acquisire in modo automatico nuovi contatti qualificati con nuove metodologie / tecnologie

Devi essere in grado di dirigere i tuoi venditori sui mercati più remunerativi

Devi attivare un passaparola automatico dei tuoi clienti verso potenziali clienti

Devi usare le informazioni che circolano (sulla tua azienda e su i tuoi prodotti) in rete per costruire messaggi che diano risposte

---



## **Crm\$ales**

**operativo analitico e strategico**

**Cosa dovresti fare per acquisire clienti limitando i costi**



## **Crm\$ales**

**operativo analitico e strategico**

**Mai più lavorare come ieri, da oggi hai maggiori possibilità di guadagnare quote di mercato e gestire i clienti per renderli fedeli**