



GSP – Formazione

Le funzioni a supporto dell'attività commerciale



I contenuti di questo modulo formativo



STRUTTURA

Tre sessioni da circa 75 minuti ognuna + sessione di domande e risposte

PRIMA SESSIONE

- Le premesse di metodo
- Che cosa intendiamo per CRM
- Perché inserire questa tipologia di dati
- Il ruolo dell'assistente master
- Le regole operative per l'inserimento dei dati



I contenuti di questo modulo formativo

SECONDA SESSIONE

- La descrizione dei principali processi operativi in ambito commerciale
- Il CRM e il ruolo dei CONTATTI
- Le tabelle di base
 - Contatti
 - Azioni/Effetti
- Le regole di inserimento (riassunto)
- L'agenda APPUNTAMENTI
- L'Attività giornaliera



I moduli di GSP

- **Le tabelle TIPOLOGIA CONTATTI e AZIONI/EFFETTI**
- **La sezione CONTATTI della SCHEDE SOCIO**
- **La sezione APPUNTAMENTI della SCHEDE SOCIO**
- **L'ATTIVITA' GIORNALIERA**
- L'ANALISI CONTATTI (ciò che si è verificato)
- L'ANALISI CLIENTI E ULTIMO CONTATTO (ciò che NON è successo)
- IL REPORT ATTIVITA' GIORNALIERA
- La tabella GRUPPO CONTATTI e il REPORT COMMERCIALE
- GSP MANAGER (regole per la pianificazione automatica dei contatti)



I CONTATTI

- COLLOQUI
 - di presenza
 - al telefono
- SMS
- EMAIL
- NOTIFICHE PUSH

Ogni **CONTATTO** è la traccia di una comunicazione avvenuta (data e ora)



Le tipologie di **CONTATTO**

Le **TIPOLOGIE DI CONTATTO** servono a codificare le principali situazioni in cui comunichiamo qualcosa ad ogni singolo cliente (vedi [file Excel](#))

Perché?

- Per uniformare il linguaggio
- Per tracciare ciò che avviene in maniera coerente
- Per avere un'evidenza numerica delle azioni compiute
- Per generare analisi e statistiche
- Per ragionare su quanto avvenuto e apportare i necessari correttivi



Il campo NOTE

Che cosa scrivere nel campo note?

- Prima di tutto, **NON E' UN TEMA!**
- Poche parole, ciò che c'è di significativo in una determinata conversazione
- Ciò che sarà importante ricordare ai colloqui successivi
- Che cosa ricordare: per voi stessi e soprattutto per gli altri
- Domani, fra un mese o un anno



DOMANDE?

Carlo Di Giandomenico

Mob. **333 1700459**

Email carlo@edilab.it

Skype **carlo_dg11**

Grazie per l'attenzione!