



GSP – Formazione

Le funzioni a supporto dell'attività commerciale

TERZA SESSIONE



I contenuti di questo modulo formativo



STRUTTURA

Tre sessioni da circa 60 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 contenuti di questo modulo formativo

TERZA SESSIONE

- Le pianificazioni automatiche
 - Il Manager e l'impostazione delle regole
- Gli strumenti per il controllo e l'analisi dei dati inseriti
 - L'Analisi contatti
 - L'Analisi clienti e ultimo contatto
 - Il Report commerciale
 - La Verifica attività giornaliera
- Suggerimenti per l'avvio a regime dell'uso di tali moduli



La pianificazione delle attività

- Ogni azione commerciale strutturata è composta da una sequenza di azioni, concatenate fra loro
- In genere, ogni volta che incontro o comunico qualcosa ad un cliente, in base all'azione compiuta o alla risposta ottenuta pianifico l'incontro o l'azione/comunicazione successiva

In GSP:

- **pianificazioni manuali** (è l'operatore che decide quando compiere l'attività successiva)
- **pianificazioni automatiche** (GSP crea delle azioni da compiere giorno per giorno, sulla base del verificarsi di determinate circostanze)



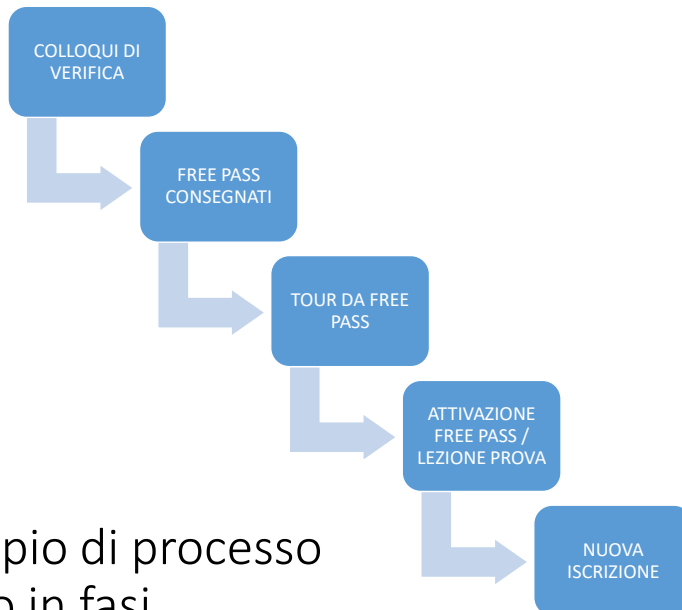
Le pianificazioni automatiche

- BUON COMPLEANNO
- CLIENTE CHE NON FREQUENTA
- PRIMA VERIFICA DI SODDISFAZIONE
- VERIFICHE PERIODICHE per contratti di tipo ABBONAMENTO (fino a 5)
- VERIFICHE PERIODICHE per contratti di tipo SCALARE (fino a 5)
- RATA IN SCADENZA
- INCONTRO PIANIFICATO MANCATO



Le attività di verifica e di analisi dei dati

- **REPORT ATTIVITA' GIORNALIERA** -> verifica del lavoro effettuato/da effettuare, momento per momento (solo dati quantitativi)
- **Analisi CONTATTI** -> che cosa è successo (in dettaglio)
- **Analisi CLIENTI E ULTIMO CONTATTO** -> che cosa NON è successo (per rendere evidenti le azioni non compiute)
- **REPORT COMMERCIALE** -> sintesi dell'andamento di una determinata fase di un processo operativo; quante volte si verifica una specifica tipologia di contatto e quante volte termina in un determinato modo (una specifica azione/effetto)



Un esempio di processo operativo in fasi



I moduli di GSP

- Le tabelle TIPOLOGIA CONTATTI e AZIONI/EFFETTI
- La sezione CONTATTI della SCHEDA SOCIO
- La sezione APPUNTAMENTI della SCHEDA SOCIO
- L'ATTIVITA' GIORNALIERA

- **GSP MANAGER (regole per la pianificazione automatica dei contatti)**
- **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**

- **Vediamo, in pratica, l'utilizzo di questi moduli ...**



DOMANDE?

Carlo Di Giandomenico

Mob. **333 1700459**

Email carlo@edilab.it

Skype **carlo_dg11**

Grazie per l'attenzione!