

FLUSSO OPERATIVO E ATTIVITA' DA COMPIERE

GESTIONE VERIFICHE PERIODICHE DI SODDISFAZIONE

CHE COSA ACCADE	ANAGRAFICA	CONTATTI / ATTIVITA' GIORNALIERA	AZIONE/EFFETTO	APPUNTAMENTI	CONTRATTI	NOTE
Sono trascorsi i giorni previsti rispetto alla data decorrenza contratto o al primo ingresso ed è il momento corretto per effettuare la PRIMA VERIFICA DI SODDISFAZIONE	Nessuna attività specifica	Sulla base della regola impostata per la pianificazione automatica, in ATTIVITA' GIORNALIERA compare il contatto da effettuara TELEFONATA PER APPUNTAMENTO VERIFICA				
			APPUNTAMENTO FISSATO	Inserisco data/ora dell'APPUNTAMENTO		Se l'APPUNTAMENTO è fra qualche giorno, meglio inserire come DATA RICONTATTO+TELEFONATA generica il giorno prima, in modo da fare una telefonata (o altro) di reminder
			NON RISPONDE			Se l'esito è questo, va aggiunto sempre anche SEGUIRE CON CONTATTO
			SEGUIRE CON CONTATTO			L'attività va riprogrammata con DATA RICONTATTO+TELEFONATA PER APPUNTAMENTO VERIFICA
			RIFIUTATO			Caso da approfondire; valutare se/come procedere
CHE COSA ACCADE	ANAGRAFICA	CONTATTI	AZIONE/EFFETTO	APPUNTAMENTI	CONTRATTI	NOTE
Appena completata la PRIMA VERIFICA	Nessuna attività specifica	Inserisco il CONTATTO PRIMA VERIFICA SODDISFAZIONE CLIENTE		Segno l'appuntamento come EFFETTUATO (dalla scheda anagrafica o da ATTIVITA' GIORNALIERA)		
			FREQUENTA ED E' SODDISFATTO			
			FREQUENTA E NON E' SODDISFATTO			
			PROPOSTA DI INTEGRAZIONE		Inserisco il CONTRATTO di tipo INTEGRAZIONE	
			PROPOSTA DI INTEGRAZIONE ACCETTATA			
			PROPOSTA DI RINNOVO		Inserisco il CONTRATTO di tipo RINNOVO	
			PROPOSTA DI RINNOVO ACCETTATA			
			CONSEGNA FREE PASS			
			CONSEGNA OMAGGIO			
CHE COSA ACCADE	ANAGRAFICA	CONTATTI	AZIONE/EFFETTO	APPUNTAMENTI	CONTRATTI	NOTE
Rispetto a quanto pianificato e programmato, è il momento corretto per effettuare una delle VERIFICHE DI SODDISFAZIONE successive alla prima (da 1 a 5 nel corso di un anno)	Nessuna attività specifica	Sulla base della regola impostata per la pianificazione automatica, in ATTIVITA' GIORNALIERA compare il contatto da effettuara TELEFONATA PER APPUNTAMENTO VERIFICA				

CHE COSA ACCADE	ANAGRAFICA	CONTATTI	AZIONE/EFFETTO	APPUNTAMENTI	CONTRATTI	NOTE
Appena completata la VERIFICA	Nessuna attività specifica	Inserisco il CONTATTO VERIFICA SODDISFAZIONE CLIENTE	APPUNTAMENTO FISSATO NON RISPONDE SEGUIRE CON CONTATTO RIFIUTATO	Inserisco data/ora dell'APPUNTAMENTO Segno l'appuntamento come EFFETTUATO (dalla scheda anagrafica o da ATTIVITA' GIORNALIERA)		Se l'APPUNTAMENTO è fra qualche giorno, meglio inserire come DATA RICONTATTO+TELEFONATA generica il giorno prima, in modo da fare una telefonata (o altro) di reminder Se l'esito è questo, va aggiunto sempre anche SEGUIRE CON CONTATTO L'attività va riprogrammata con DATA RICONTATTO+TELEFONATA PER APPUNTAMENTO VERIFICA Caso da approfondire; valutare se/come procedere
			FREQUENTA ED E' SODDISFATTO FREQUENTA E NON E' SODDISFATTO PROPOSTA DI RINNOVO PROPOSTA DI RINNOVO ACCETTATA CONSEGNA FREE PASS CONSEGNA OMAGGIO		Inserisco il CONTRATTO di tipo RINNOVO	