

		TIPOLOGIA CONTATTO	AZIONI/EFFETTI CORRISPONDENTI	CODICE	NOTE	APPROFONDIMENTI
G E S T I O N E D E L L A T R A T T A T I V A	1	TOUR SPONTANEO	ISCRITTO MISS CON APPUNTAMENTO MISS DA RICONTATTARE CONSEGNA FREE PASS FREE PASS ATTIVATO	ISC MAC MDR CFP ATT	Detto anche Miss senza appuntamento Avvio del "periodo prova"	
	2	TOUR PROCACCIATO	ISCRITTO MISS CON APPUNTAMENTO MISS DA RICONTATTARE CONSEGNA FREE PASS FREE PASS ATTIVATO	ISC MAC MDR CFP ATT	Le varie tipologie si distinguono in base alla fonte pubblicitaria associata al cliente Detto anche Miss senza appuntamento Avvio del "periodo prova"	
	3	TOUR DA FREE PASS	ISCRITTO MISS CON APPUNTAMENTO MISS DA RICONTATTARE CONSEGNA FREE PASS FREE PASS ATTIVATO	ISC MAC CFP CFP ATT	Detto anche Miss senza appuntamento Per una persona differente Avvio del "periodo prova"	
	4	TELEFONATA A MISS	APPUNTAMENTO FISSATO PROPOSTA FREE PASS SEGUIRE CON CONTATTO NON RISPONDE PERSO	APF PFP SCC NRI PER		Serve a gestire successivamente i Tour con esito Miss da ricontattare, per i tentativi finalizzati a proseguire la trattativa avviata, fissando un appuntamento
	5	GIA' MISS	COME BACK ARRIVATO CONSEGNA FREE PASS FREE PASS ATTIVATO PERSO	CB ARR CFP ATT PER	Equivale a ISCRITTO in seconda battuta Caso raro, relativo ad un cliente che ha deciso di iscriversi, ma lo farà in un secondo momento (ad esempio, il giorno dopo) Avvio del "periodo prova"	Si tratta di un cliente che torna in seguito ad un tour non andato a buon fine (senza chiusura in prima battuta) Un cliente che non si iscrive nemmeno in seconda battuta (perso), se dovesse tornare sarebbe un tour ex-novo
	6	INGRESSO CON FREE PASS	ISCRITTO PRESENTE SEGUIRE CON CONTATTO PERSO	ISC PRE SCC PER	Equivale alla registrazione dell'ingresso	Tipo di contatto da utilizzare per registrare l'ingresso dei clienti in prova, che non hanno tessera; così sarà possibile verificare quanti free pass consegnati diventano lezioni di prova e quante di queste si trasformano in iscrizioni
	7	VERIFICA FREE PASS	ISCRITTO SEGUIRE CON CONTATTO APPUNTAMENTO FISSATO PERSO	ISC SCC APF PER	Nel caso il Clubber rinvii l'acquisto ad un momento successivo (concordando quando tornerà)	E' la verifica al termine del periodo di prova (a prescindere dalla durata)

		TIPOLOGIA CONTATTO	AZIONI/EFFETTI CORRISPONDENTI	CODICE	NOTE	APPROFONDIMENTI
GESTIONE DEL CLIENTE	8	TELEFONATA PER APPUNTAMENTO VERIFICA	APPUNTAMENTO FISSATO NON RISPONDE NON FREQUENTA SEGUIRE CON CONTATTO ABBONAMENTO CEDUTO ABBONAMENTO ANNULLATO ABBONAMENTO SOSPESO RIFIUTATO GIA' ESEGUITO	APF NRI NF SCC CED ANN SSP RIF GES	Effetto "fittizio", da utilizzare per chiudere contatti presenti in attività giornaliera, che non vanno effettuati perché l'azione prevista è stata già svolta in precedenza	Va aggiunto a tutte le tipologie di contatti per i quali si può impattare in questa situazione (ad esempio, i contatti generati dal Manager con la regola Scadenza ultimo abbonamento)
	9	PRIMA VERIFICA SODDISFAZIONE CLIENTE	FREQUENTA ED E' SODDISFATTO FREQUENTA E NON E' SODDISFATTO PROPOSTA DI INTEGRAZIONE PROPOSTA INTEGRAZIONE ACCETTATA PROPOSTA DI RINNOVO PROPOSTA RINNOVO ACCETTATA CONSEGNA OMAGGIO CONSEGNA FREE PASS GIA' ESEGUITO	S N PI PIA PR PRA * CFP GES	E' diversa dalle successive, perché prevede la proposta di integrazione Così possiamo sapere quanti contatti con questo esito hanno generato un successivo contatto di tipo Tour da Free Pass Effetto "fittizio", da utilizzare per chiudere contatti presenti in attività giornaliera, che non vanno effettuati perché l'azione prevista è stata già svolta in precedenza	E' il tipo di contatto che il Manager crea con la regola 'Cliente primo ingresso' Va aggiunto a tutte le tipologie di contatti per i quali si può impattare in questa situazione (ad esempio, i contatti generati dal Manager con la regola Scadenza ultimo abbonamento)
	10	VERIFICA SODDISFAZIONE CLIENTE	FREQUENTA ED E' SODDISFATTO FREQUENTA E NON E' SODDISFATTO PROPOSTA DI RINNOVO PROPOSTA RINNOVO ACCETTATA CONSEGNA OMAGGIO CONSEGNA FREE PASS GIA' ESEGUITO	N NF PR PRA * CFP GES	E' il tipo di contatto da usare per tutte le verifiche successive alla prima ed è quello che crea il Manager con le tre regole 'Scadenza ultimo abbonamento' Così possiamo sapere quanti contatti con questo esito hanno generato un successivo contatto di tipo Tour da Free Pass Effetto "fittizio", da utilizzare per chiudere contatti presenti in attività giornaliera, che non vanno effettuati perché l'azione prevista è stata già svolta in precedenza	Se necessario, le pianificazioni automatiche si possono creare tre differenti tipologie di contatto, facendo esplicito riferimento al numero di giorni di anticipo sulla scadenza (esempio, Verifica e proposta rinnovo a - 90 giorni) Va aggiunto a tutte le tipologie di contatti per i quali si può impattare in questa situazione (ad esempio, i contatti generati dal Manager con la regola Scadenza ultimo abbonamento)
	11	VERIFICA TECNICA	RINNOVO SCHEDA ALLENAMENTO CAMBIO PERCORSO DI ALLENAMENTO RICHIESTA SERVIZI SPECIFICI	RSA CPA RSS		

		RICHIESTA GENERICA CONSEGNA FREE PASS	RGN CFP	Così possiamo sapere quanti contatti con questo esito hanno generato un successivo contatto di tipo Tour da Free Pass	
12	RATA IN SCADENZA	POSITIVO NEGATIVO NON RISPONDE SEGUIRE CON CONTATTO	POS NEG NRI SCC		E' il tipo di contatto che il Manager crea con la regola 'Rata in scadenza'; l'attività può essere svolta con varie modalità (telefonata, email, sms, notifica push, etc.)
13	TELEFONATA SPOT PER MANCATA FREQUENZA	FIDELIZZATO NON FREQUENTA NON RISPONDE GIA' ESEGUITO SEGUIRE CON CONTATTO	FID NF NRI GES SCC	Effetto "fittizio", da utilizzare per chiudere contatti presenti in attività giornaliera, che non vanno effettuati perché l'azione prevista è stata già svolta in precedenza	E' il tipo di contatto che il Manager crea con la regola 'Cliente che non frequenta'
14	TELEFONATA PER INCONTRO MANCATO	NUOVO INCONTRO FISSATO NON FREQUENTA NON RISPONDE GIA' ESEGUITO SEGUIRE CON CONTATTO	NIF NF NRI GES SCC	Effetto "fittizio", da utilizzare per chiudere contatti presenti in attività giornaliera, che non vanno effettuati perché l'azione prevista è stata già svolta in precedenza	E' il tipo di contatto che il Manager crea quando, chiudendo le giornate del modulo 'Incontri pianificati', rileva gli incontri mancati e non annullati dal cliente
15	SMS DI BUON COMPLEANNO	INVIATO (NO DELIVERY) INVIATO E RICEVUTO INVIATO E NON RICEVUTO	IND IRI INR	Viene inserito in automatico, all'invio Se si utilizzano SMS con delivery, viene aggiornato dal Manager all'elaborazione successiva all'invio Se si utilizzano SMS con delivery, viene aggiornato dal Manager all'elaborazione successiva all'invio	E' il tipo di contatto che GSP crea quando si inviano gli SMS di buon compleanno dall'Attività giornaliera
16	SMS GENERICO	INVIATO (NO DELIVERY) INVIATO E RICEVUTO INVIATO E NON RICEVUTO	IND IRI INR	Viene inserito in automatico, all'invio Se si utilizzano SMS con delivery, viene aggiornato dal Manager all'elaborazione successiva all'invio Se si utilizzano SMS con delivery, viene aggiornato dal Manager all'elaborazione successiva all'invio	E' il tipo di contatto che GSP crea quando si inviano gli SMS
17	EMAIL	INVIATA RICEVUTA INDIRIZZO/NUMERO ERRATO SEGUIRE CON CONTATTO	EMI RIC INE SCC		E' il tipo di contatto che GSP crea quando si inviano le email