

04 Maggio 2022

Notizie dal Web n. 244



Come gestire al meglio il portafoglio clienti?



“Non è l’azienda che paga i salari. L’azienda semplicemente maneggia il denaro. È il cliente che paga i salari.” (Henry Ford)

Qual è il valore più importante di un’azienda?

La risposta è semplice, anche se a volte non proprio scontata: il parco clienti è quanto di più prezioso un’azienda possa avere e come tale va curato e gestito, così che possa mantenersi e crescere nel tempo.

Se questo è vero, allora l’azienda deve fare di tutto per conoscere ciascun cliente nel modo più approfondito possibile: deve capirne le esigenze, avere chiarezza di quanto è importante in termini di fatturato e margine per l’azienda e quali sono le sue potenzialità di acquisto futuro, così da poter implementare la migliore strategia commerciale possibile.

La maggior parte delle informazioni che riguardano i clienti, formalizzate o meno, sono in genere disponibili in azienda ma spesso risultano disperse: assistenza tecnica, customer care, vendite, amministrazione, controllo di gestione...ogni area ne ha una parte e per questo chi è chiamato a decidere le politiche commerciali si ritrova spesso a non avere i mezzi giusti per farlo.

Come si gestisce un portafoglio clienti?

Definire piani di vendita e verificarne l'andamento, sul singolo cliente o su gruppi di clienti, è fondamentale per lo sviluppo di un'impresa, e l'aggregazione delle informazioni in un unico sistema consente di farlo: significa riportare in un'unica scheda cliente informazioni sul suo potenziale, sul suo grado di soddisfazione, sul suo sistema d'acquisto, sul posizionamento dei concorrenti, ecc...

Significa in sostanza creare le basi per utilizzare al meglio il portafoglio clienti, mettendo in atto tutte le azioni possibili per aumentare la quota di penetrazione e la fidelizzazione dei clienti.

Quali sono i benefici di una gestione efficiente del portafoglio clienti?

Una gestione attenta del portafoglio clienti permette all'azienda di rispondere alle domande: quali sono i clienti che hanno la maggiore potenzialità di produrre profitto per noi e sui quali dobbiamo investire per farli sviluppare? Quali sono i clienti che non cresceranno in futuro e che adesso non generano profitto? Quali sono i clienti in crescita? Quali sono i clienti maturi, quelli che adesso sono importanti per l'azienda ma che sono saturi?

La gestione del portafoglio, nella sua versione più semplice, ha come output una matrice che classifica ciascun cliente secondo le variabili di fatturato e margine; è uno strumento indispensabile per ogni azienda che voglia costruirsi una mappa che mostri dove effettivamente si trova la ricchezza attuale e futura dell'azienda, per trarne i migliori spunti per individuare le azioni da intraprendere.

Benedetti&Co porta avanti, da anni, progetti di miglioramento della politica commerciale attraverso la gestione mirata del portafoglio clienti. Sia in aziende di grandi dimensioni, sia in aziende medio piccole ha supportato l'area commerciale nell'implementazione dell'analisi di portafoglio e nell'individuazione delle azioni mirate per lo sviluppo dei clienti.

Il team Benedetti&Co trasferisce in azienda metodi e strumenti che permetteranno all'azienda di operare ogni giorno le scelte più efficaci in coerenza con la strategia e gli obiettivi fissati.

Contattaci per avere maggiori informazioni, chiama allo 030.2054803.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Milano

Via S. Michele del Carso 22
20144 Milano
tel. +39 02 805 057 74
info@benedetti-co.it

Brescia

Via Oberdan 5/7
25128 Brescia
tel. +39 030 205 48 03
info@benedetti-co.it

Mumbai

INDIA - 400006 Mumbai,
Ajanta Building Flat 1,
LD Ruparel -
Marg Malabar Hill
tel. +91 - 9820088817