

7 dicembre 2022

Lettera all'Imprenditore n. 269

Benedetti&Co

Le relazioni con i clienti: l'asset più importante dell'azienda



“Non è l'azienda che paga i salari.

L'azienda semplicemente maneggia il denaro.

È il cliente che paga i salari.”

Henry Ford

Chi non ha mai sentito questa famosissima frase di Henry Ford?! e come si può non essere d'accordo?!: alla base di qualsiasi impresa c'è sempre un cliente che compra il prodotto e/o il servizio offerto. Per questa ragione è fondamentale che l'azienda si focalizzi sul cliente, gestendo le relazioni in modo efficace e sforzandosi di soddisfare bisogni espressi e non. Bisogna quindi considerare il marketing e la gestione della relazione con i clienti non come strumenti per mettere in atto la strategia, ma come elementi fondativi per la definizione della stessa.

Per elaborare una strategia incentrata sui bisogni e sulle necessità dei clienti, è necessario elaborare decisioni *data-driven*. È dunque fondamentale avere a disposizione il maggior numero di informazioni possibili sui propri clienti, attuali e potenziali, e l'unico modo per farlo è avere **un database aggiornato e completo** con tutte le informazioni raccolte negli anni. Per fare ciò è sicuramente fondamentale organizzare l'azienda, e in particolare la struttura commerciale, con un focus fortemente incentrato al cliente, in grado di captare e soddisfare i bisogni espressi e inespressi, e avere la capacità di immagazzinare le informazioni in maniera organica, cosa possibile solo grazie all'utilizzo di un **software CRM**.

Perché è importante elaborare una strategia orientata al cliente?

Per elaborare una strategia **customer-centric** è necessario, ovviamente, analizzare e gestire le relazioni con i clienti attuali e potenziali: serve un contatto costante con i propri clienti, mappando tutte le informazioni e organizzandole in un *database* strutturato, al fine di **conoscere e anticipare le esigenze del cliente**. L'analisi delle informazioni raccolte permette di segmentare i clienti in categorie al fine di sviluppare **azioni commerciali personalizzate** e aumentare il valore offerto.

Come si fa a gestire la relazione con il cliente in modo efficace?

Per prima cosa è fondamentale avere una cultura aziendale basata sull'ascolto e sulla soddisfazione dei bisogni del cliente. Per fare ciò, uno strumento fondamentale è sicuramente l'utilizzo di un *software CRM*: infatti, gli sforzi dell'area commerciale volti all'ascolto e registrazione delle informazioni relative ai bisogni e alle necessità dei clienti non devono essere sprecati! Per questa ragione, è importante utilizzare un *software* interno che permetta di tenere traccia in maniera organica delle informazioni, delle azioni commerciali e di marketing al fine di implementare una gestione efficace del cliente, ottimizzando i processi e avendo tutte le informazioni a portata di *click*.

Quali sono i vantaggi dell'utilizzo di un *software CRM*?

Il primo vantaggio è quello accennato nelle righe precedenti: avere le informazioni riguardanti i propri clienti, attuali e potenziali, organizzate in modo organico e a disposizione nel momento del bisogno.

Questo permette a chi si relaziona con il cliente di avere sempre una visione chiara dello storico, delle azioni in essere e dei bisogni di ciascun cliente. Le informazioni registrate diventano un sapere condiviso da tutti i membri dell'organizzazione e sono un valore aggiunto indipendentemente dalle persone che le utilizzano; inoltre questo strumento permette di ottimizzare i processi commerciale, tracciando il funnel di vendita e coordinando le varie azioni rivolte al cliente. Un altro vantaggio è quello di avere una visione chiara e completa di tutte le azioni in essere, consentendo di valutarne l'efficacia e di intervenire in maniera tempestiva.

Porre un'attenzione particolare alla gestione della relazione con il cliente è sicuramente un valore aggiunto per l'azienda. Per farlo in modo efficace è fondamentale creare una cultura aziendale focalizzata sull'ascolto e la soddisfazione dei bisogni dei clienti e, successivamente, supportare tali attività con l'utilizzo di un **software**.

Benedetti&Co. supporta il management aziendale nello sviluppo della struttura commerciale, nella selezione, nell'introduzione e implementazione di *software CRM* adatti alle specificità aziendali e volti all'ottimizzazione dei processi oltre che ad una gestione più efficiente delle attività commerciali.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Milano

Brescia

Mumbai

Via S. Giacomo Zanella 41
20133 Milano
tel. +39 02 805 057 74
info@benedetti-co.it

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

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