

10 maggio 2023

Notizie dal Web n. 289



Il cliente è al centro della tua azienda?



*"Non trovare clienti per i tuoi prodotti,
trova prodotti per i tuoi clienti."*

Seth Godin
Scrittore e Imprenditore statunitense

Tutti sanno che per avere un'azienda sana e profittevole bisogna avere clienti soddisfatti, che comprino ripetutamente e trasferiscano la loro esperienza ad altri clienti.

Ma quante aziende effettivamente mettono il cliente al centro?

E quante imprese si preoccupano dei clienti persi o insoddisfatti?

Adottare una strategia incentrata sul cliente che capti i suoi bisogni, proponga soluzioni e massimizzi la sua soddisfazione è la via migliore per far sì che ciascun cliente sia soddisfatto e ripeta gli acquisti nel tempo.

Cosa significa Centralità del Cliente?

Una strategia focalizzata sulla soddisfazione del cliente, pone il cliente al centro di ogni azione realizzata dall'azienda evidenziando il suo ruolo di ultimo beneficiario di tutte le attività aziendali svolte. Le scelte e le soluzioni adottate dipenderanno, pertanto, dalla capacità di generare valore per il cliente e di massimizzare il *customer lifetime value*.

Come sviluppare una strategia commerciale incentrata sul cliente?

Per mettere in atto una strategia commerciale incentrata sul cliente è fondamentale organizzare ed ottimizzare i seguenti aspetti:

1. Inbound marketing: consiste nel mettere in atto tutte quelle attività che permettano di farsi cercare dal cliente. Per essere efficace, però, è necessario avere una conoscenza approfondita dei propri clienti target in modo da creare contenuti che abbiano valore per il cliente e rispondano alle sue esigenze.
2. Personalizzazione: ogni cliente deve sentirsi "unico"! per far ciò è necessario una comunicazione profilata ed un servizio che permetta di personalizzare le esperienze in base agli specifici bisogni e esigenze di ciascun cliente.
3. Ottimizzazione della Customer Journey: si basa sull'analisi dettagliata dell'intera esperienza che il cliente compie durante tutta la relazione con l'azienda (conoscenza del prodotto, acquisto, servizi post vendita). Questo permette di trovare le aree di insoddisfazione e successivamente di ottimizzare il Customer Journey tenendo conto di tutti gli aspetti.
4. Analytics: per avere sotto controllo le attività e le relazioni con i clienti è necessario sviluppare un'infrastruttura che permetta di raccogliere il maggior numero di dati e informazioni su ciascun cliente. Infatti, elaborando e analizzando tali informazioni e definendo dei KPI da monitorare diviene possibile attivare idonee azioni correttive.

A supporto di queste attività si possono utilizzare una serie di software che permettano di automatizzare la raccolta delle informazioni oltre alla

possibilità di automatizzare alcune personalizzazioni per il consumatore.

Quali sono i vantaggi di una strategia incentrata sul cliente?

Il principale vantaggio di utilizzare una strategia customer centrica è quello di incrementare i tassi di rendimento del business che, secondo uno studio su migliaia di aziende, sono superiori di circa il 60% rispetto alle aziende che non utilizzano questa strategia. Questi benefici sulle performance economiche non sorprendono perché questa strategia permette di massimizzare la fidelizzazione del cliente allungandone il ciclo di vita e di concentrare le energie sui clienti che danno maggior valore all'offerta dell'impresa.

Benedetti&Co da 20 anni supporta il management nella definizione e implementazione di strategie e di progetti di marketing, aiutando l'impresa nell'analisi di mercati di riferimento, nella definizione dei clienti target, nell'individuazione dei canali da utilizzare per raggiungerli e nello sviluppo e nel mantenimento del portafoglio clienti.

© 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
tel. +91 022 23698254