

24 gennaio 2024

Lettera all'Imprenditore n. 318

## L'importanza della gestione dei clienti



*“C'è solo un capo: il cliente”*

*Sam Walton*

*(fondatore della catena di supermercati Walmart)*

La gestione delle relazioni con i clienti è il processo con cui un'azienda gestisce le sue interazioni con i propri clienti. L'obiettivo è quello di restare in contatto con i propri clienti in modo continuativo, attraverso strategie di marketing orientate alla gestione e al miglioramento della relazione con il cliente, al fine ovviamente di incrementare le vendite.

Il processo di gestione dei clienti, può essere gestito sia “manualmente”, codificando in maniera scritta i processi e le procedure, assicurandosi di seguirli, sia inserendo un software CRM (Customer Relationship Management) dedicato. Quest'ultima è la soluzione migliore e necessaria per le aziende più strutturate e complesse.

È importante però non commettere l'errore, abbastanza comune, di introdurre un software CRM delegandogli tutte le “responsabilità” della gestione dei clienti. La gestione del cliente infatti è un concetto

strettamente legato alla strategia, alla comunicazione, all'integrazione tra i processi aziendali, alle persone ed alla cultura, ponendo **il cliente al centro dell'attenzione**.

In ogni caso, è importante che un software CRM di consenta di monitorare:

- ✓ La gestione della relazione con i propri clienti attivi;
- ✓ La gestione della relazione con i clienti target (prospect) che si intende acquisire;
- ✓ La riattivazione della relazione con i clienti persi;
- ✓ Il mantenimento e la fidelizzazione dei clienti;
- ✓ La clusterizzazione dei clienti per ordine di importanza (fatturato, volumi di vendite, ecc...) per l'azienda;
- ✓ Tutte le azioni commerciali implementate per ogni cliente.

### **Quali sono i vantaggi di pianificare la gestione dei clienti?**

I principali vantaggi derivanti dalla gestione delle relazioni con i clienti, insieme all'introduzione di un software CRM sono:

- ✓ Gestire in modo più semplice, evoluto e performante i contatti con i clienti e le relative azioni commerciali;
- ✓ Migliorare il rapporto con i clienti, anche in termini reputazionali;
- ✓ Migliorare la vendite;
- ✓ Migliorare la pianificazione della produzione e della supply-chain, in quanto una previsione delle vendite sempre più accurata consente di conoscere in anticipo anche le esigenze di produzione;
- ✓ Raccogliere dati e informazioni di grande rilievo per l'azienda e per la pianificazione strategica.

### **Quali sono le principali attività del processo di gestione di un cliente?**

Le principali attività sono:

- ✓ **Analisi e mantenimento della relazione:** contattare i clienti ed analizzarne i bisogni attraverso una molteplicità di strumenti come mailing, telefonate, SMS, social, sondaggi ecc;

- ✓ **Sviluppo di contenuti e servizi personalizzati:** i dati raccolti permettono di segmentare i clienti e sviluppare una comunicazione e un'offerta commerciale personalizzata;
- ✓ **L'infrastruttura informatica:** attivare e implementare strumenti informatici che aiutano in questo processo di gestione del cliente.

In conclusione, la gestione della relazione con i clienti è fondamentale in azienda in quanto riunisce, collega e analizza tutti i dati dei clienti raccolti, comprese le informazioni di contatto, le interazioni con i rappresentanti dell'azienda, gli acquisti, le richieste di assistenza, le risorse e i preventivi. Attraverso questi dati, si può creare un profilo completo di ogni cliente, costruire una solida relazione con la propria clientela, tenere traccia di acquisti e azioni commerciali per cliente, gestire la relazione sia con i target già clienti sia con i prospect che si intende acquisire.

**Non esiste un'unica soluzione definitiva di software CRM performante**, ma ogni azienda può implementare il suo sulla base delle proprie dimensioni, della propria organizzazione interna, del settore di appartenenza e del modello di business. Tale strumento infatti, per sua stessa natura, è particolarmente flessibile e si presta a varie personalizzazioni.

**Benedetti&Co.** supporta il management aziendale nello sviluppo dell'organizzazione commerciale e nella selezione, nell'introduzione e implementazione di *software CRM* adatti alle specificità aziendali. Tali attività consentono di ottimizzare i processi e di gestire in modo più efficace ed efficiente tutte le attività commerciali e di marketing.

---

© RIPRODUZIONE RISERVATA

#### Milano

Via S. Giacomo Zanella 41  
20133 Milano  
tel. +39 02 805 057 74  
[info@benedetti-co.it](mailto:info@benedetti-co.it)

#### Brescia

Via Oberdan 5/7  
25128 Brescia  
tel. +39 030 205 48 03  
[info@benedetti-co.it](mailto:info@benedetti-co.it)

#### Mumbai

INDIA – 400006 Mumbai,  
Ajanta Building Flat 1.  
LD Ruparel –  
Marg. Malabar Hill  
tel. +91 – 9820088817  
tel. +91 022 23698254