

Risorse informative

Esiste in azienda un archivio clienti attivi aggiornato?

È fondamentale per ogni impresa gestire al meglio **l'archivio clienti**. Questo strumento ci dà la possibilità di tenere sotto controllo la qualità della relazione, oltre a darci l'opportunità di mantenere una comunicazione attiva con i nostri clienti, e proporgli offerte, promozioni e nuovi prodotti. L'unico modo di fidelizzare i nostri clienti è **conoscere le loro esigenze**.

Gestire un archivio clienti può essere semplice. Naturalmente ogni archivio, dovrà tener conto delle peculiari necessità di ogni impresa. È possibile gestire l'archivio clienti con un semplice foglio Excel nel quale inserire tutte le informazioni che riteniamo necessarie.

Nella norma le informazioni di base da inserire sono le seguenti:

- Nome
- Email
- Numero di telefono

Ogni informazione aggiuntiva sarà utilissima per conoscere al meglio il cliente e proporgli **offerte, promozioni o nuovi prodotti** ad hoc.

Aggiornare periodicamente l'archivio è fondamentale per tenere sotto controllo i nostri clienti e visionare l'andamento del nostro business, verificando **clienti perduti** e **clienti acquisiti**.

Qualora il semplice foglio Excel non fosse ritenuto sufficiente per le proprie esigenze, è possibile trovare in rete **programmi di gestione CRM** (*Customer Relationship Management*), gestionali per l'archiviazione dei clienti, sia gratuiti che a pagamento.

Esiste in azienda un archivio clienti potenziali aggiornato?

L'archivio dei clienti potenziali è utile quando vogliamo far crescere il nostro business cercando di aggredire nuove fette di mercato.

Per valutare quali siano le possibilità di un prodotto o di un servizio, è necessario rapportarsi con i potenziali clienti.

Per creare un archivio di potenziali clienti, è necessario individuarne le caratteristiche principali ed effettuare, una ricerca, annotando in un Foglio Excel o in un CRM i contatti dei clienti potenziali.

Se i nostri clienti potenziali, sono dei **professionisti o imprese**, sarà più facile reperire i contatti perché saranno di dominio pubblico e facilmente individuabili sul web. Se, al contrario, abbiamo a che fare con **soggetti privati**, possiamo acquistare liste di contatti da aziende specializzate, che hanno ottenuto una liberatoria di trattamento dei dati personali. Anche i **social network** costituiscono uno strumento efficace per individuare clienti potenziali nel settore privato.

I social network possono giocare un ruolo fondamentale, in quanto, attraverso la pagina aziendale, possiamo crearci il nostro archivio di clienti potenziali costituito dall'elenco dei "Mi piace" ricevuti.

Esiste in azienda un archivio delle ultime offerte e promozioni aggiornato?

Gestire un archivio di offerte e promozioni, è importante per capire quali tra queste hanno avuto successo e quali sono state un flop. Gestire questo archivio, ci permette periodicamente di confrontarlo con quello dei clienti potenziali e quello dei clienti attivi, **monitorando così l'efficacia del nostro marketing e della nostra pianificazione**.

Se la nostra azienda non ritiene necessario proporre offerte e/o promozioni è importante comprenderne il motivo, in maniera che questa decisione sia frutto di una scelta consapevole.

Esiste in azienda un sistema di report periodico sui dati di vendita?

Per controllare l'andamento dei prodotti/servizi è fondamentale effettuare **un report periodico** sui dati di vendita.

Ciò è utile per verificare le previsioni fatte in precedenza e confrontarle con il report reale, e strutturare offerte commerciali ad hoc qualora le nostre previsioni non siano coerenti con il report.

Esiste in azienda un'analisi sulla soddisfazione dei clienti?

Effettuare un **questionario di soddisfazione dei clienti**, è utile per tre motivi principali:

- migliorare la percezione dell'immagine aziendale,
- capire quali sono i miglioramenti che possiamo apportare al nostro prodotto/servizio,
- ascoltare un punto di vista esterno.

Qualsiasi tipo d'impresa, trarrà vantaggio nel sottoporre ad i propri clienti un questionario di soddisfazione.