

## **Titolo: COMUNICARE**

**Progetto:** gestione della comunicazione telefonica

**A chi è rivolto:** Aziende, Associazioni di Categoria, Istituti di Credito, Movimenti Politici e Sindacali, Pubblica Amministrazione

**Obiettivo:** dotarsi di uno strumento per la gestione delle comunicazioni telefoniche sicuro, veloce, flessibile ed economico. Sicuro perché la comunicazione arriva direttamente al destinatario. Veloce perché avviene attraverso il telefono, nel momento stesso in cui si programma l'operazione. Flessibile perché la comunicazione può essere personalizzata alle esigenze di ciascuno. Economico perché il servizio che Delos Ricerche propone è attivato solo nel momento della necessità.

**Metodologia:** gestione informatizzata dei contatti telefonici. Con l'utilizzo delle postazioni informatiche è possibile conoscere in tempo reale il numero di contatti realizzati e l'esito di ciascuno di essi. Il sistema consente, inoltre, di arricchire la telefonata con la raccolta di dati: quindi non solo comunicazione ma anche risposte da parte del contattato.

**Strumenti:** in accordo con il committente si crea lo "*script di comunicazione*" che guida il contatto telefonico. La traccia deve contenere il testo della telefonata e, eventualmente, le domande relative alle informazioni che si intende raccogliere. Ipotesi di utilizzo del servizio:

- inviti ad eventi (assemblee, manifestazioni, ecc.) con raccolta di informazioni di partecipazione (nella stessa telefonata o in un successivo contatto concordato)
- comunicazione nuove attività / servizi / prodotti
- comunicazioni urgenti
- brevi indagini *customer satisfaction* su prodotti / servizi specifici

**Attività:** schematizzata nei seguenti punti:

1. Incontro tra Delos Ricerche e Committente per la definizione degli obiettivi della comunicazione
2. Personalizzazione dello *script di comunicazione* da parte di Delos Ricerche
3. Definizione della lista di nominativi da contattare
4. Approvazione da parte del Committente degli strumenti e delle metodologie di contatto
5. Realizzazione dei contatti
6. Creazione data base dei risultati e consegna al Committente nei formati concordati

**Risultati:** personalizzazione, in relazione alle esigenze del Committente, dei seguenti punti:

- ✓ consegna data base dei contatti realizzati, completo degli esiti
- ✓ report di sintesi dell'attività

**Contatti:** Delos Ricerche srl  
Via Emilia Ponente, 34  
40133 Bologna  
Tel 051.413.88.11 - Fax 051.413.88.99  
[www.delosricerche.com](http://www.delosricerche.com)  
[info@delosricerche.com](mailto:info@delosricerche.com)