

Progetto: attività di telemarketing a supporto della forza vendita

A chi è rivolto: Aziende

Obiettivo: acquisizione di appuntamenti su clienti potenziali per i propri agenti. L'azienda può dotarsi di uno strumento per ottimizzare l'attività della forza vendita. Il primo contatto con il mercato e le prime indicazioni sull'attività dell'azienda sono realizzate di Delos Ricerche. Gli agenti possono concentrare la loro attività sui "contatti positivi" risultanti dall'operazione di telemarketing

Metodologia: gestione informatizzata dei contatti telefonici finalizzati all'acquisizione di appuntamenti. 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 sia in coincidenza delle chiusure positive (persona, luogo e orario dell'appuntamento) sia in occasione delle chiusure negative (motivazione di mancato interesse)

Strumenti: in accordo con il committente si crea lo "*script commerciale*" che guida l'approccio telefonico. Si potranno prevedere diverse tracce in relazione all'offerta commerciale utilizzata e/o in base ai segmenti di mercato potenziale obiettivo dell'attività. L'attività può essere completata con l'utilizzo di agende web personali di ciascun agente per la segnalazione in tempo reale dell'appuntamento. L'agenda web non solo permette di rendere immediatamente disponibile l'informazione agli agenti, ma, reciprocamente, consente all'agente stesso di dare comunicazione dei propri impegni o disponibilità

Attività: schematizzata nei seguenti punti:

1. Incontro tra Delos Ricerche e Committente per la definizione degli obiettivi dell'attività
2. Personalizzazione dello *script commerciale* 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 ed eventuale aggiornamento in tempo reale delle agende web
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
- ✓ consegna schede appuntamento con i dati riassuntivi dell'incontro
- ✓ 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
info@delosricerche.com

