
Customer Relationship Management

Giovanni Tomasi
Mattia Crippa

Customer Relationship Management

CRM

1

Gestione del cliente in itinere

- Presenza del key account di riferimento o del direttore creativo come prima interfaccia per il cliente
- Presentare demo e preventivo al cliente di persona, valorizzandone i diversi aspetti del lavoro

2

Gestione della chiusura del progetto

- Valorizzare sia il lavoro svolto che quello generato dalle modifiche richieste dal cliente
- A progetto chiuso, chiedere un feedback sull'attività di comunicazione svolta

3

Gestione ex-post

- Piano visite
 - Piano telefonate
- } *Cluster clienti*

In coordinamento con Telemarketing e Brand Reputation

CLASSIFICAZIONE

Classificazione clienti per FATTURATO *3 categorie*

1. Fatturato cumulato degli ultimi 3 anni superiore a 10.000 €
2. Fatturato cumulato degli ultimi 3 anni minore di 10.000 €
3. Clienti fatturati nel 2010 ma non fatturati negli ultimi 3 anni

Classificazione clienti per POTENZIALE *3 categorie*

1. Cliente ad ALTO potenziale
2. Cliente a BASSO potenziale
3. Cliente PERSO

Cluster Clienti

Fatturato / Potenziale	ALTO	BASSO	PERSO
ALTO Fatt. cumulato ultimi 3 anni > 10.000	33 clienti A Fatturato Cumulato 2011- 2013: 1.080.159 € (Cumulato medio cliente € 32.732) Fatturato 2010: 392.592 €	16 clienti D Fatturato Cumulato 2011- 2013: 362.842 € (Cumulato medio cliente € 22.678) Fatturato 2010: 210.885 €	67 clienti Z Fatturato Cumulato 2011- 2013: 558.209 € (Cumulato medio cliente € 8.331) Fatturato 2010: 395.734 €
BASSO Fatt. cumulato ultimi 3 anni < 10.000	39 clienti B Fatturato Cumulato 2011- 2013: 121.247 € (Cumulato medio cliente € 3.109) Fatturato 2010: 70.264 €	144 clienti E Fatturato Cumulato 2011- 2013: 308.484 € (Cumulato medio cliente € 2.142) Fatturato 2010: 236.810 €	
DORMIENTI Nessun fatturato negli ultimi 3 anni	2 clienti C Fatturato Cumulato 2011- 2013: - Fatturato 2010: 37.115 €		

Strategia commerciale

Fatturato / Potenziale	ALTO	BASSO	PERSO
ALTO Fatt. cumulato ultimi 3 anni > 10.000	A ✓ Identificare un Key account di riferimento ✓ Almeno un contatto diretto ogni 3 mesi (tel. o visita)	D ✓ Attivare contatto per verificare possibilità di estensione del servizio	Z ✓ Identificare con un flag la tipologia del cliente nel Database ✓ Non svolgere alcuna azione
BASSO Fatt. cumulato ultimi 3 anni < 10.000	B ✓ Identificare un Key account di riferimento ✓ Almeno un contatto diretto ogni 6 mesi (tel. o visita)	E ✓ Restare in attesa ✓ Gestione “a caduta”	
DORMIENTI Nessun fatturato negli ultimi 3 anni	C ✓ Identificare un Key account di riferimento con obiettivo di attivare un contatto diretto		