

IL CLIENTE AL CENTRO DEL BUSINESS E L'IMPORTANZA DEL CUSTOMER CARE.

Chi pensa ancora che al centro del processo di vendita di un'azienda ci sia il prodotto, si sbaglia. Oggi tutto ruota attorno al cliente. Per questo curarne i rapporti e gestirli al meglio è così importante. Per questo, sono necessari software dedicati.

IL CONSUMATORE SODDISFATTO È PARTE INTEGRANTE DEL PROCESSO DI VENDITA.

La politica del basso costo e della produzione di massa non servono più, o non sono più sufficienti, ad essere leader di mercato. Ciò che conta, nell'era di internet, dei social, della comunicazione diretta, è il servizio offerto al consumatore. Un servizio che deve essere di alto livello perché anche il cliente è cambiato: è più informato, esigente e la sua opinione conta, nel bene e nel male. Più è soddisfatto, più la reputazione dell'azienda è alta; al contrario, più è scontento e più aumenta il sentito negativo del brand.

In quest'ottica è fondamentale il "customer care", letteralmente la "cura del cliente" che non deve limitarsi al soddisfacimento delle sue esigenze ma spingersi all'anticipazione delle stesse.

LE 4 FASI DEL CUSTOMER CARE.

Il customer care c'è da sempre ma sono cambiate le fasi di gestione:

- FASE 1: il customer care gestito solo ed esclusivamente tramite telefono.
- FASE 2: il customer care telefonico viene sostituito da quello via mail e navigazione web
- FASE 3: il customer care diventa proattivo e mira non solo a soddisfare le esigenze del cliente ma anche ad anticiparle
- FASE 4: è quella attuale che integra tutte le precedenti. Il customer care impiega software gestionali che rendono sempre più automatica e intelligente la gestione del cliente.

IL CUSTOMER CARE AUTOMATIZZATO: CRM GESTIONALI.

Collegare informazioni sui clienti, memorizzare i contatti, organizzare le informazioni sulle aziende, semplificare il recupero crediti: chi non vorrebbe uno strumento per la gestione automatica di tutti questi aspetti, per ridurre tempo, errori e raggiungere migliori performance di business? Chi non vorrebbe, insomma, un CRM evoluto? Come abbiamo spiegato qui* , il CRM è la piattaforma base e fondamentale per gestire ogni attività di marketing e vendita di un'azienda e, ovviamente, anche i contatti.

Arca Evolution è il CRM che aiuta le aziende a gestire i contatti in modo sistematico, semplifica e rende efficiente i processi e migliora la redditività. Struttura e organizza tutti i processi aziendali che ruotano attorno ai clienti e ai partner consentendo all'impresa di controllare i flussi renderle più efficienti.

Per fare in modo che il cliente sia al centro del business in modo chiaro e strutturato, affidati ad un software gestionale come Arca Evolution, il gestionale che cambia per te.

Scarica il documento su Arca EVOLUTION, il documento ti aiuterà a comprendere quali aree migliorare nelle tue attività quotidiane, i processi da ottimizzare e come raggiungere una gestione più efficiente della tua azienda!