

BENVENUTI



Il Cliente al Centro, le Skill per far crescere il proprio Business.

Lunedì 27 giugno 2022



ASSEPRIM
FEDERAZIONE NAZIONALE SERVIZI
PROFESSIONALI PER LE IMPRESE

Cominciamo con il dire che in qualsiasi contesto aziendale esistono due modi diversi di vivere un

PROBLEMA

PROBLEMA = MINACCIA

OPPURE

PROBLEMA = OPPORTUNITA'

Il problema più grande non è mai il problema in se, ma conoscere la via che porta alla soluzione del problema



Quindi prima di scendere nei dettagli dovremmo chiederci quale approccio al problema sia più corretto



In fondo molto spesso
è una questione di

MINDSET

MINDSET **NEGATIVO**



- Paura di non farcela
- Mi concentro sui miei punti deboli
- Immobilità per paura di sbagliare

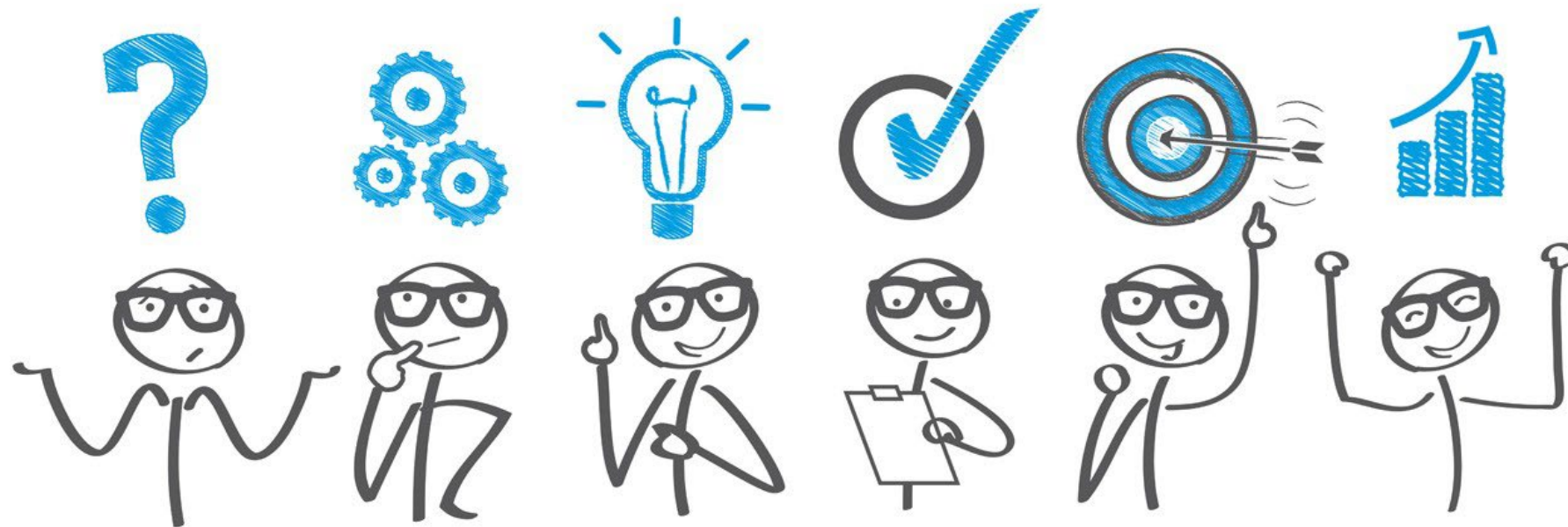
MINDSET **POSITIVO**



- Affronto la sfida
- Creo una Vision verso opportunità
- Valorizzo i miei punti di forza

Possiamo quindi dire che...

ESSERE **POSITIVI** AIUTA IL PROCESSO CREATIVO



Però non basta solo
ESSERE **POSITIVI**

I veri problemi sono quelli che non
ammettono soluzioni oppure quelli che
non si sanno risolvere.

Oggi è necessario avere
NUOVE **CAPACITA'**



A person in a dark suit is shown from the chest down, with their hands held together in a gesture of care or support. The background is dark blue with a bokeh effect of light circles. Numerous glowing white icons of people are scattered around the person, with one icon in the center of their hands. The overall theme is customer-centricity and business success.

La vera SFIDA da vincere OGGI è mettere
IL CLIENTE AL CENTRO!

Il Cliente al centro del Business

Come cambia l'organizzazione aziendale, il ruolo delle persone

Il mondo è cambiato!

Le persone comunicano, chiedono, si informano, si scambiano opinioni, si ascoltano, e lo fanno ONLINE!!!

Siamo nell'era dei Social Network!

PERCHE' E' FONDAMENTALE QUESTO?

- I tuoi clienti sono su internet
- I tuoi concorrenti sono su internet
- I tuoi fornitori sono su internet
- I tuoi detrattori sono su internet
- I tuoi "lead" sono su internet
- I tuoi fan sono su internet

Il mercato è su Internet!!!

A network of glowing human icons connected by lines, with a person in the background holding a tablet.

A questo punto una domanda..

Il tuo BUSINESS..
è su INTERNET?

Il web è un mondo di "amici"

- Nessuno compra più a scatola chiusa come proponeva una famosa pubblicità
- Quasi tutti chiedono il consiglio di chi ispira loro fiducia ... degli "amici"
- Nessuno tace se subisce un torto da un suo fornitore o se rimane deluso da un prodotto / servizio
- Tutti vogliono un canale il più diretto possibile con l'azienda
- Tutti vogliono parlare con il proprio fornitore istantaneamente
- Il rapporto preferito è personale è one-to-one

Rende l'idea???



DAL CLIENTE CONSUMATORE AL CLIENTE SOCIAL

- Non ascolta più solo la “campana” dell’azienda
- Si fida soprattutto della “sua rete sociale”
- Le vecchie teorie del marketing non tengono più
- Approfondisce tutte le novità su ogni singolo prodotto, Attraverso Twitter, Facebook, blog, gruppi di consumatori, news, commenti, ecc.
- Non è più l’azienda che si racconta, sono gli altri che raccontano l’azienda !!!

E questa è una grande
OPPORTUNITA’



DAL CLIENTE CONSUMATORE AL CLIENTE SOCIAL

- Il cliente social non accetta più tanto volentieri le e-mail
- Non è disposto a seguire troppi Tweet promozionali
- E' disposto a ricevere informazioni rilevanti che soddisfino i suoi bisogni e placino le sue paure in quel particolare momento
- Il cliente social si aspetta che i marchi e le aziende siano presenti sui social network che frequenta e chiede a queste aziende che sono persone, il cliente si aspetta di essere ascoltato quindi dall'azienda
- Chiede di confrontarsi, non vuole news solo sulle ultime novità
- La risposta che si aspetta il cliente social è veloce e soddisfacente
- Vuole trovare l'azienda pronta quando lui ha bisogno di aiuto
- Il Cliente, qualsiasi sarà la sua esperienza, la racconterà!



DOVE COMUNICA IL CLIENTE SOCIAL

- Non userà più un solo canale... tipo il telefono, anzi..
 - E-mail aziendale
 - Servizio di Assistenza telefonico
 - Forum assistenza
- Userà i suoi canali preferiti ...
 - Userà i luoghi in cui si sente a suo agio
 - i vari social network
- E l'azienda... dovrà esserci!!



QUALE SOLUZIONE ADOTTARE?

MARKETING = CREARE RELAZIONE

Oggi è importante e fondamentale creare RELAZIONI con le persone che cercano soluzioni ai loro problemi sul web!

Serve dotarsi di strumenti e di operatività che mettano il Cliente al Centro della strategia aziendale.



Il Social CRM è un metodo di lavoro!

Come si adotta un Social CRM

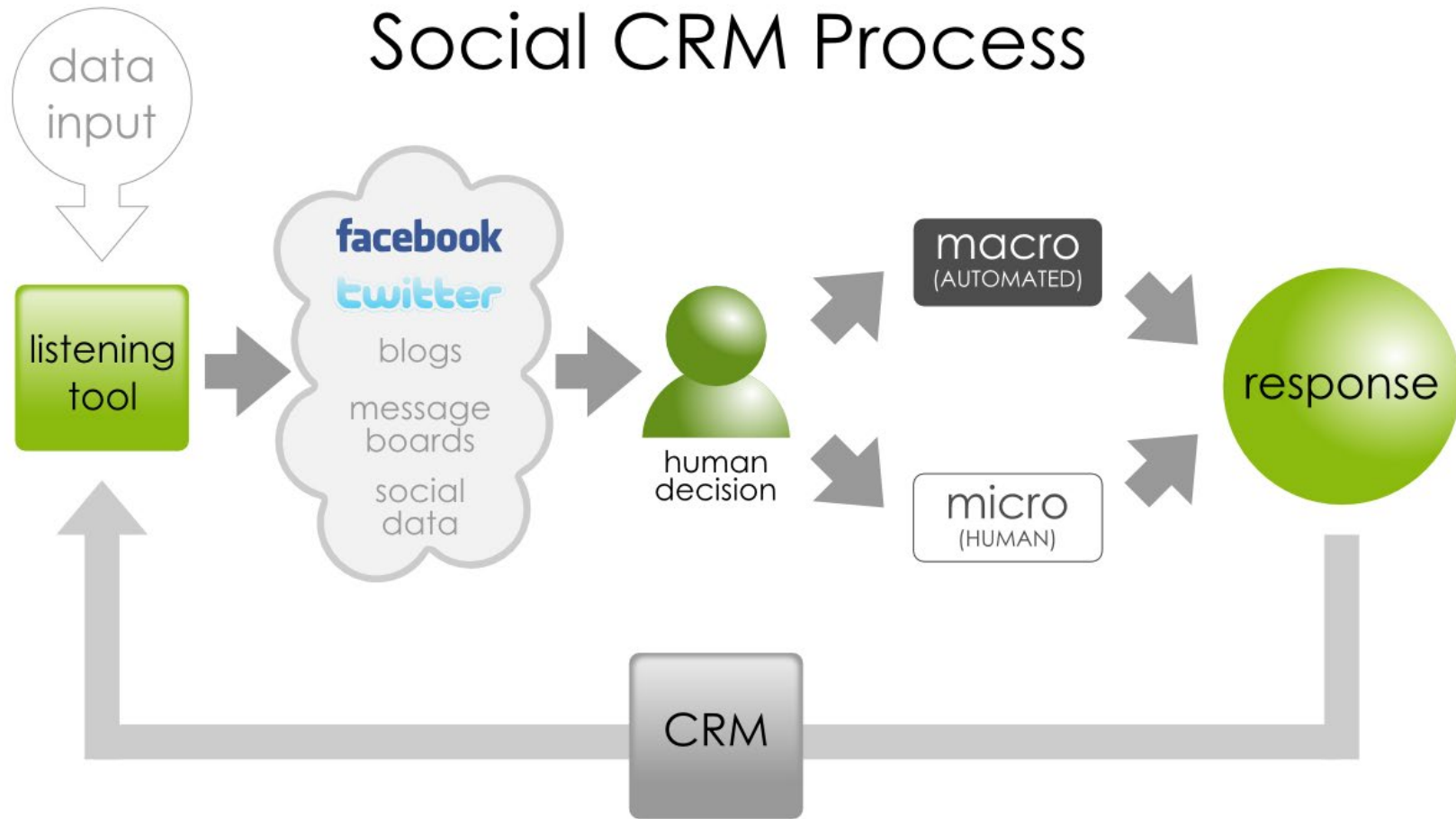
Un prodotto, un servizio, un software ?

- L'insieme degli strumenti e dei processi che favoriscono una migliore e più efficace interazione con i clienti
- Il lavoro di "conversazione" è della comunità dei clienti
- Il cliente protagonista della vita dell'azienda e/o del prodotto/servizio
- Il cliente partecipa dei progetti dell'azienda
- L'azienda più conscia di quello che i clienti le chiedono veramente
- Aumenta la fiducia reciproca
- Ambiente Affidabile e trasparente

Il Social CRM è un metodo di lavoro!



Come si adotta un Social CRM



DIGITAL MARKETING

POWTOON

PROJEQT

TINYLETTER

GOOGLE TREND

SKITCH

B+ TWITTERANALYTICS

80 CREATIVE SOCIAL

60 PICMONKEY

40 MENTION

20

0

GOOGLE ALERT

SOCIAL LOCKER

NON BASTA PIU' ESSERE
PRESENTI SUL WEB CON IL
SOCIAL MEDIA MARKETING

E' NECESSARIO CREARSI UN

SOCIAL CRM

SE TI SERVONO COMPETENZE

Sono a Vostra disposizione per una consulenza gratuita di 45' sulla vostra situazione attuale e come cogliere opportunità in questo mondo nuovo.

Davide Resta

Da 20 anni mi occupo di
Marketing Strategico ed Operativo

+39 391 4747772

info@daviderestaconsulting.it