

Gestion Relations Clients (CRM)

Terabit

The background of the slide is a gradient of blue and dark blue. A curved, lighter blue shape starts from the bottom left and extends towards the right side of the slide, creating a dynamic, modern look.

Informations Générales

- Le CRM (Customer Relationship Management) est un moyen moderne qui permet de:
 - Rationaliser et accélérer les relations avec les clients
 - Mieux connaître les potentialités du territoire et donc les objectifs à achever
 - Fidéliser les clients déjà présents
 - Trouver le moyen meilleur pour acquérir nouveaux clients

Caractéristiques Principales

- Mémoire des activités
- Gestion Correspondance
- Fidélisation Clients à travers correspondance générée automatiquement
- Archive des Actions Commerciales et relatifs résultats
- Plans graphiques pour évaluer la présence sur le territoire

Mémorandum des Activités

- Le mémorandum des activités permet de gérer au mieux les activités et les engagements, grâce à une sélection par :

- Jour, semaine, mois
- Type d'activité (appel téléphonique, rendez-vous)
- Priorité (Grande, moyenne, basse)
- Client

The screenshots show the 'Gestione Contatti - [Agenda]' software interface. The top screenshot shows a weekly view for September 20th. The middle screenshot shows a weekly view for September 17th to 23rd. The bottom screenshot shows a weekly view for September 17th to 23rd, with a detailed view of the 18th of September.

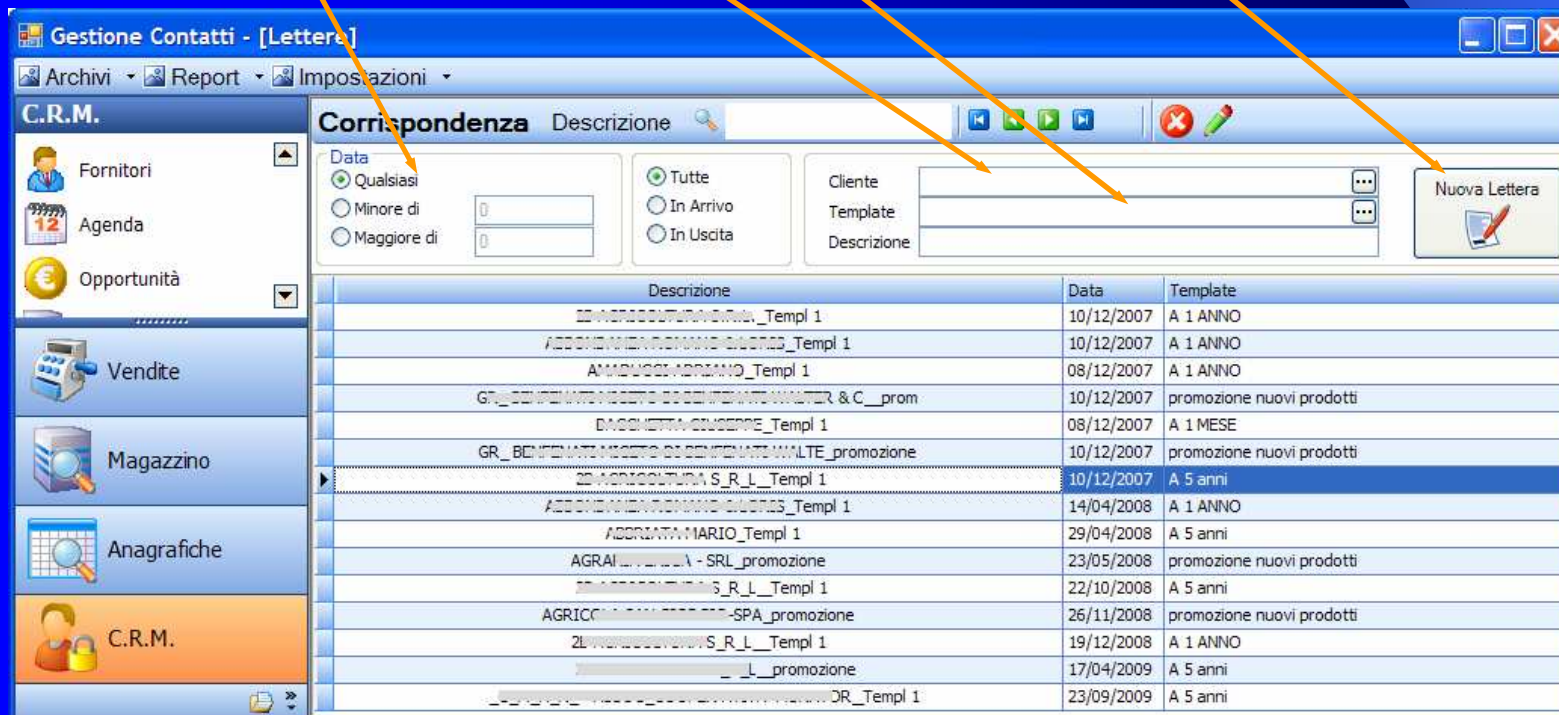
The screenshot shows the 'Gestione Contatti - [Agenda]' software interface with a list of activities. The list has columns for 'Completa', 'Oggetto', 'inizio', 'Ora', 'stato', 'Priorità', and 'Allarme'. The activities are listed in the table below:

Completa	Oggetto	inizio	Ora	stato	Priorità	Allarme
☐	TASK 667	19/09/2...	8.30.00	Da Avviare	Alta	☐
☐	TASK 5	19/09/2...	10.30.00	Da Avviare	Media	☐
☐	PEPPE NAPPA 2	02/10/2...	12.09.12	Da Avviare	Media	☐
☒		10/10/2...	19.44.50	Completata	Media	☐
☒		10/10/2...	19.45.26	Completata	Media	☐
☐		20/09/2...	10.00.00	Avviata	Media	☐
☐		20/09/2...	9.30.00	Da Avviare	Media	☐
☒		20/09/2...	10.30.00	Completata	Media	☐
☐	CHIAMARE ADD. MASS	20/09/2...	10.30.00	Da Avviare	Media	☐
☐		20/09/2...	10.30.00	Da Avviare	Media	☐
☐		20/09/2...	0.00.00	Da Avviare	Media	☐
☐		27/09/2...	0.00.00	Da Avviare	Media	☐
☐		27/09/2...	0.00.00	Da Avviare	Media	☐
☐	INSERITO ORA CL: ANCARENI ELIO	27/09/2...	0.00.00	Da Avviare	Media	☐
☐		20/09/2...	13.00.00	Da Avviare	Media	☐
☐	GIUSEPPE	19/09/2...	5.30.00	Da Avviare	Media	☐
☐	GIUSEPPE	19/09/2...	5.30.00	Da Avviare	Media	☐

- Alarme et répétitions des activités sont aussi gérés

Gestion de la Correspondance

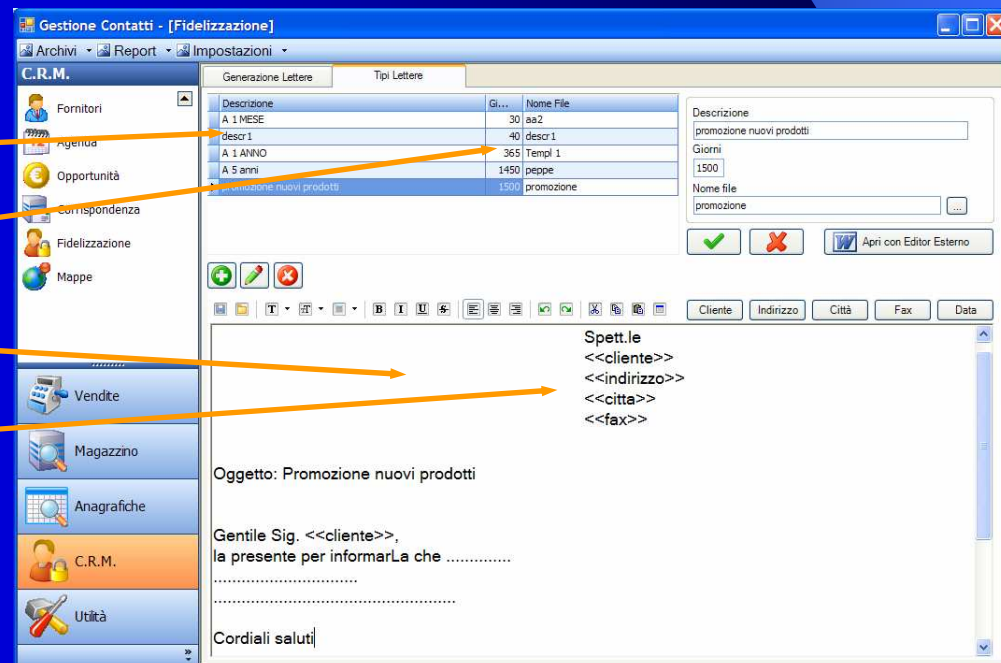
- On garde la correspondance d'une façon ordonnée et schématique
- On peut choisir un filtre dans la correspondance par:
 - Client
 - Schème (template)
 - Date
- Le software crée automatiquement une nouvelle lettre:
 - En indiquant le client
 - En indiquant le schème



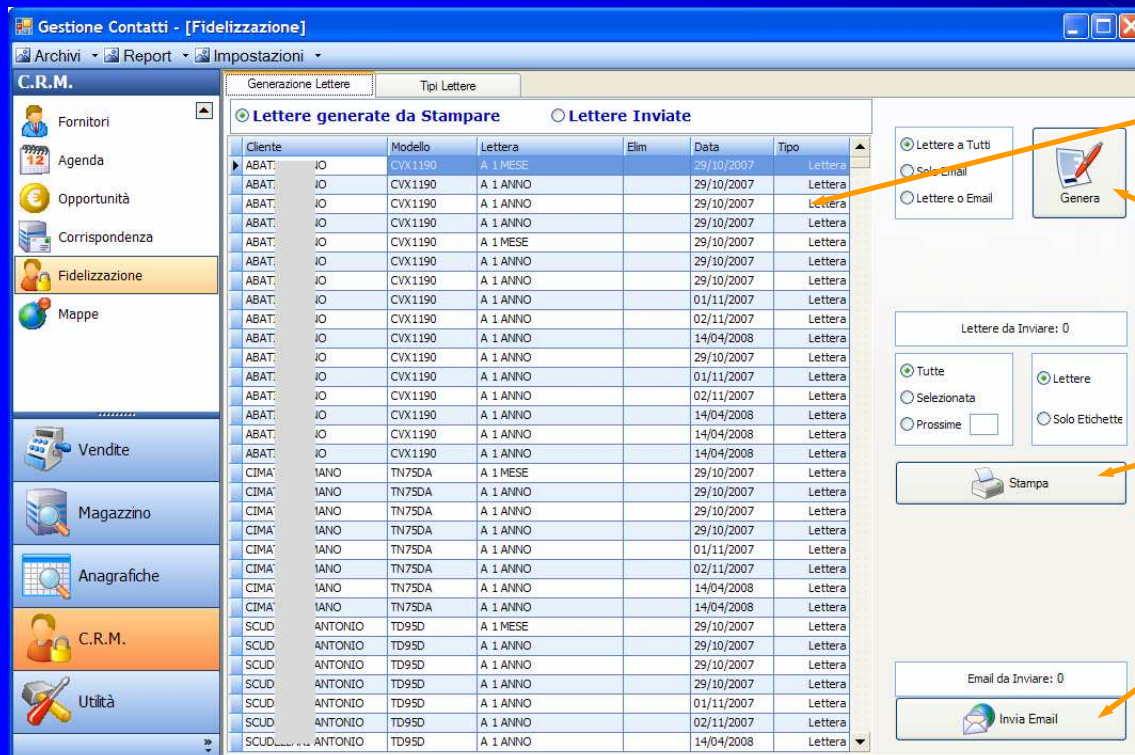
Fidélisation Clients grâce à une correspondance Automatiquement Générée

- L'envoi de correspondance à un écartement de temps établi est l'un de mode de fidéliser un client
- Mais il faudrait beaucoup de temps pour feuilleter l'entier archive des clients et écrire à tous
- Par contre, avec ce software, il suffit de:
 - Établir un modèle de lettre ou bien de email, en indiquant combien de jours, après l'achat d'une machine, on veut l'envoyer
 - On demande au software de générer l'ensemble de correspondance
 - En cas de email, sera le software que les envoie automatiquement

- Modèle de lettre (au email)
- Combien de jour après la lettre doit être envoyée
- Avant-première du modèle
- Champs qui seront remplis avec les données du client



Fidélisation Clients grâce à une correspondance Automatiquement Générée



Corrispondance
générée

Créer tout

Imprimer

Envoyer email

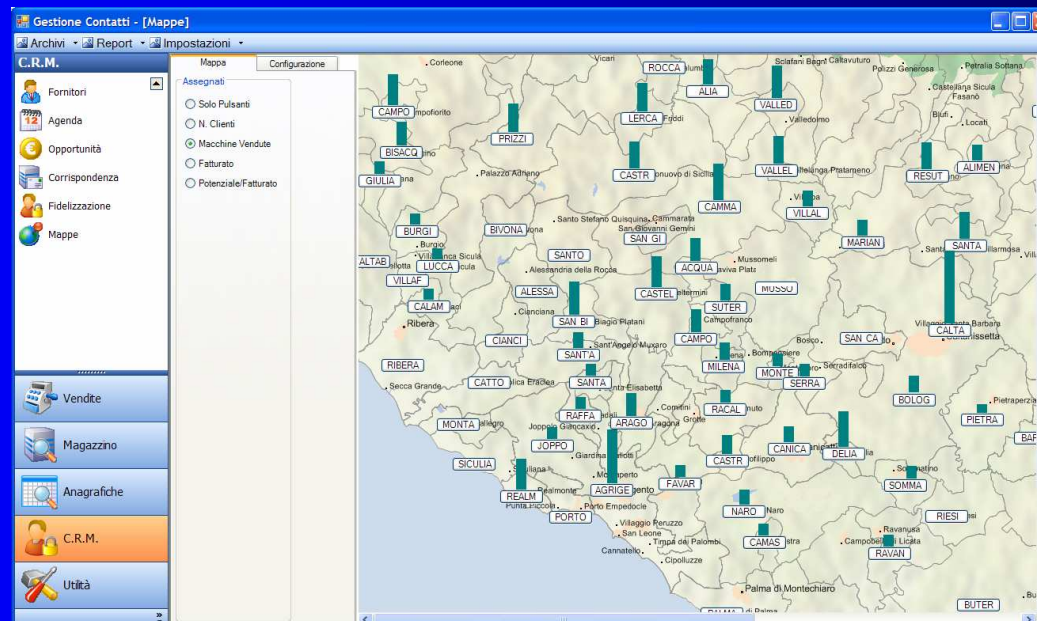
Actions Commerciaux

Les actions commerciaux sont importantes pour accroître les contacts avec les clients

- Cependant, les actions commerciaux sont très différentes si les on considère par :
 - coûts
 - Nombre de contacts obtenus
- Le succès d'une action commerciale varie selon le target des clients
- C'est pour ça que devient important avoir un instrument tel qui puisse nous permettre d'évaluer les résultats des actions commerciaux réalisées
- Devons donc distinguer quelle action nous a permise d'acquérir un nouveau client
- Bref, pour chacune action commerciale réalisée, il est nécessaire de connaître le coût de chaque contact

Plans

- Les plans sont un instrument pour évaluer d'un point de vue visuel le territoire d'appartenance ou dans le quel on opère
- Pour chaque commune on registre:
 - Le graphique des machines vendues
 - Le graphique du chiffre d'affaires
 - Le graphique du nombre des clients
 - La liste des machine vendues
 - Le graphique comparatif entre le chiffre d'affaires actuel et celui potentiel



Contact

Terabit s.a.s.

- Internet: www.terabit-sas.it
- Email: info@terabit-sas.it
- Tél.: +39 090 9385126
- Fax: +39 090 9384787
- Adresse: Via Nazionale, 168/A
98040 Giammoro ME - ITALY