

[www.olympos.it/formazione-online-corsi.html](http://www.olympos.it/formazione-online-corsi.html)

# Telemarketing:

**- Guida del Partecipante-  
© Vietata ogni riproduzione**

**Olympos Group srl.** Via XXV aprile, 40 -24030 Brembate di Sopra (BG)  
Tel.03519965309 -Fax 1786054267 -customer.service@olympos.itwww.olympos.it

## Obiettivi del Seminario

- ▶ Comunicare al meglio al telefono (cosa dire / cosa non dire, ecc.)
- ▶ Utilizzare le strategie di vendita al telefono al Cliente più efficaci
- ▶ Il telefono al servizio del Cliente
- ▶ Gestione delle situazioni critiche con il Cliente

## **Indice degli Argomenti**

- A. Organizzare l'attività telefonica outbound
- B. Migliorare la Comunicazione telefonica outbound
- C. Vendere l'appuntamento al telefono
- D. Vendere con efficacia al telefono
- E. Organizzare e Misurare l'attività telefonica outbound

## **A. Organizzare la Comunicazione telefonica outbound**

In questo paragrafo troviamo:

- Le tipologie di telefonate outbound
- Fissare gli obiettivi delle attività telefoniche in uscita
- Le schede e schemi per gestire le informazioni

# Le occasioni di telefonate in outbound

Vi sono diverse occasioni nelle quali gli operatori telefonano all'esterno dell'azienda, ecco alcuni esempi:

## ATTIVITA' DI VENDITA

**Sviluppare la prospezione Clienti**  
**Vendere l'appuntamento**  
**Seguito ad azioni di mailing**  
**Seguito ad un breve incontro**  
**(fiere, manifestazioni, ecc...)**

**Richiami per risposta a preventivi**  
**Vendita Promozionale**  
**Vendita di Rimanenze di**  
**Magazzino**  
**Richiamo di Clienti che "dormono"**  
**Rivitalizzazione di Clienti Persi**

## ATTIVITA' DI SUPPORTO

**Studi e ricerche**  
**Creare un Data Base Nominativi**  
**Raccogliere informazioni**

**Gestione dell'assistenza tecnica**  
**per telefono**  
**Richiami ai Clienti insoluti**  
**Compilare e/o aggiornare schede**  
**Clienti**

**CLIENTI POTENZIALI**

**CLIENTI IN PORTAFOGLIO**

# Caratteristiche delle telefonate in outbound

[www.olympos.it/formazione-online-corsi.html](http://www.olympos.it/formazione-online-corsi.html)

## ATTIVITA' DI VENDITA

Le **vendite a Clienti potenziali** devono avere le seguenti caratteristiche:

- concise
- interessanti
- professionali
- specifiche
- veloci

Le **vendite a Clienti in portafoglio** dell'azienda devono avere le seguenti caratteristiche:

- basate sul riconoscimento dell'azienda
- facilitate dalla conoscenza del Cliente
- proposte come un'occasione
- amichevoli

## ATTIVITA' DI SUPPORTO

Le **telefonate di supporto a Clienti potenziali** devono avere le seguenti caratteristiche:

- veloci e decise
- dirette all'obiettivo
- proposte con un omaggio
- eseguite con il consenso esplicito del Cliente

Le **telefonate di supporto a Clienti in portafoglio** devono avere le seguenti caratteristiche:

- basate sul riconoscimento dell'azienda
- facilitate dalla conoscenza del Cliente
- proposte come un'occasione di ricontatto e aggiornamento

**CLIENTI POTENZIALI**

**CLIENTI IN PORTAFOGLIO**

## Perché le telefonate OUTBOUND



### **AUMENTANO**

- a. Gli ordini facili o ripetitivi
- b. Il numero di contatti e quindi la possibilità di fatturato
- c. Il potere di scelta per utilizzare al meglio le visite presso i grossi potenziali
- d. La notorietà e la visibilità del marchio aziendale
- e. Il tempo disponibile e i carichi di lavoro
- f. Il piacere di vendere bene



### **RIDUCONO**

- a. Visite a Clienti assenti
- b. Visite a Clienti con poco potenziale
- c. Visite a Clienti senza bisogni evidenti
- d. Visite improvvisate e incerte
- e. Tempi mal utilizzati e spostamenti commerciali costosi

# Oggetto della vendita al telefono

La vendita al telefono può svolgersi per diversi obiettivi:

## OGGETTO

**VENDITA PRODOTTI / SERVIZI**

**SUPPORTO ALLA VENDITA  
INTERNA ALL'AZIENDA**

**SUPPORTARE IL DIRECT MARKETING**

## OBIETTIVO

- Aumentare il fatturato aziendale
- Aumentare i contatti con Clienti potenziali
- Ridurre i Costi di Vendita
  
- "Vendere" incontri commerciali
- Sviluppare l'attività di prospezione del mercato
- Offrire nuove opportunità di vendita ai venditori
  
- Completare l'attività di contatto diretto (mail, catalogo, telefonata, ecc...)
- Verificare l'efficacia della comunicazione diretta
- Chiudere il ciclo del contatto diretto



## Classificazione per tipologia di Clienti

<b>SUSPECT</b>	Cliente potenziale di cui non sappiamo nulla	Cliente interessante da raggiungere perché può essere trasformato in un Cliente potenziale (prospect) o in un Cliente acquisito
<b>PROSPECT</b>	Cliente potenziale già identificato	Clienti conosciuti perché utilizzano la concorrenza Clienti a cui vogliamo sottoporre nuovi prodotti Clienti già contattati ma che non hanno ancora comprato i nostri prodotti
<b>CLIENTI ATTIVI</b>	Clienti che fanno parte del nostro parco Clienti nuovi fidelizzati	Clienti che vanno fidelizzati Clienti abituali che devono essere seguiti costantemente per evitare il passaggio alla concorrenza
<b>CLIENTI SPORADICI</b>	Clienti che acquistano anche dalla concorrenza Clienti che acquistano poco per consumi limitati	vanno trasformati in Clienti fedeli bisogna mantenerli informati
<b>CLIENTI NON MOSSI</b>	Clienti che hanno smesso di comprare da noi per un periodo di tempo	vanno riconquistati

# Esigenze di Acquisto

## **INNOVAZIONE**

Il Cliente vuole tenere il passo con il progresso. Cercherà di acquistare il prodotto/servizio con più alto potenziale d'innovazione, l'ultima novità del mercato; sarà anche sensibile ai fenomeni della moda e di tendenza nel suo settore.

## **LUCRO**

Il Cliente cercherà innanzitutto di fare un affare o di risparmiare. Sarà sensibile alle promozioni, alle condizioni di pagamento, all'economicità del prodotto/servizio.

## **COMODITA'**

Il Cliente considera soprattutto gli aspetti pratici legati all'utilizzazione del prodotto/servizio. Sarà perciò sensibile alla sua semplicità e comodità d'uso. Cercherà di acquistare quei prodotti/servizi che gli procurano comfort o che gli fanno risparmiare tempo.

## **SIMPATIA**

Il Cliente agisce anche per il suo legame con il particolare venditore o operatore telefonico. Sarà quindi sensibile alle relazioni di "cortesia" (non direttamente finalizzate alla vendita) del venditore.

## **ORGOGLIO**

Il Cliente vuole che il suo acquisto sia un elemento di distinzione, che lo valorizzi. Sarà sensibile alla qualità del prodotto/servizio e cercherà di assicurarsi che ciò che acquista è quanto di meglio si trovi sul mercato.

## Organizzarsi l'attività di Telefonate outbound

- ▶ Definire con il proprio superiore incontri periodici per la pianificazione delle attività e per la gestione di eventuali problemi o "casi difficili".
- ▶ Schematizzare e, laddove possibile, standardizzare le attività utilizzando una check list dei compiti e delle responsabilità assegnate al centralino.
- ▶ Definire con il proprio capo gli obiettivi ed i sub-obiettivi delle telefonate in uscita
- ▶ Utilizzare:
  - un'agenda per fissare appuntamenti telefonici
  - un planner "settimanale" per una visione globale delle attività di cui al punto precedente
- ▶ Stabilire buoni rapporti con gli uffici interni con cui collaboriamo per la vendita telefonica (ad es. ufficio commerciale, ufficio logistica e spedizioni, agenti, ufficio marketing ecc...)
- ▶ Disporre di un computer dotato dei seguenti programmi:
  - videoscrittura: per la redazione di documentazione e corrispondenza interna ed esterna;
  - foglio elettronico: per l'elaborazione di budget, andamenti economici e calcoli in genere;
  - agenda elettronica: per una più efficiente gestione delle attività di cui al punto 1

## GLI OBIETTIVI

***Gli OBIETTIVI ci permettono di:***

- ▶ Identificare con chiarezza quello che bisogna e vogliamo fare
- ▶ Pianificare il modo in cui lo faremo
- ▶ Controllare il procedere delle operazioni
- ▶ Giudicare il successo ottenuto
- ▶ Apprendere in modo più efficace dall'esperienza



## Schede e Schemi per il monitoraggio delle Telefonate Outbound

Gli strumenti a disposizione per monitorare l'attività outbound sono molteplici e di diversa natura.

Fortunatamente i Data Base hanno sostituito i vecchi schedari e le informazioni vengono archiviate in tempo reale nei database che possono essere utilizzati per

- analisi di tipo puntuale, verificando come si è articolata una telefonata con un singolo Cliente
- report statistici: estrapolando i dati di contatto, vendita, ulteriori appuntamenti telefonici ecc...
- analisi per gruppi di Clienti
- analisi per vendita di servizi e prodotti
- analisi per informazioni raccolte
- ecc ...

Digita qui il testo

In seguito sono illustrati alcuni esempi di strumenti di archiviazione dati delle telefonate in outbound

# SCHEDA DI SINTESI DEL COLLOQUIO TELEFONICO / CONTATTO

PERSONA CONTATTATA

**1. Società**.....

**2. Nominativo**.....

**3. Funzione**.....

DECISORI

**1. Società**.....

**2. Nominativo**.....

**3. Funzione**.....

SDD (seguito da dare)

**APPUNTAMENTO (data/ora/indirizzo)**.....

da confermare **SI** **NO**

il..... a.....

**RICHIAMARE (data e ora)**

da confermare **SI** **NO**

il..... a.....

**PROPOSTE INFORMAZIONI**

**CAMPIONI**

**ALTRO**

## SCHEDE PER LA RACCOLTA DATI

La scheda deve contenere inoltre altri dati quali:

- ▶ data di creazione della scheda
- ▶ codice contabile del fornitore
- ▶ codice dell'operatore telefonico
- ▶ tipologia del fornitore
- ▶ nome/cognome/ragione sociale
- ▶ indirizzo completo/prefisso/numero telefonico
- ▶ nome/cognome/funzione del decisore nella controparte
- ▶ volume ordine/prodotto acquistato
- ▶ presenza della concorrenza
- ▶ data del contatto utile
- ▶ tipo di documentazione offerta
- ▶ risposta del fornitore
- ▶ data della prossima chiamata