



Human Resources Development Team
Tel: 02.58307602 | Fax: 02.58310634
E-Mail: formazione@hrteam.it | Web: www.hrteam.it

COMPORAMENTO AL TELEFONO

Sviluppo skills da funzioni amministrative post-vendita a compiti di Teleselling

Il nostro cliente

Multinazionale che produce mobili e accessori per uffici, attrezzi per l'ambiente come idropultrici, vasche per raccolta, presse, ecc., inclusi piccoli macchinari come carrelli elevatori, nastri trasportatori, gru e così via. L'azienda ha gradualmente concentrato le proprie attività di vendita dal canale diretto al teleselling.

Problema

Il team per l'assistenza clienti che prima era dedicato solamente a ricevere ordini, gestire operazioni amministrative, spedizioni e consegne, ora doveva anche vendere, coordinandosi e supportando i venditori, oltre ad offrire un servizio di assistenza superlativo per mantenere la competitività.

Soluzione

Dopo una sessione di kick-off con tutti i manager delle filiali al fine di mettere a punto tutto lo sviluppo del progetto, mediante specifici workshop abbiamo stabilito con precisione i target di mercato, i fattori critici e i gap attuali rispetto ai livelli auspicabili, gli indicatori di prestazione e gli standard operativi. Sono stati identificati i seguenti obiettivi di miglioramento rispetto alle medesime performance conseguite l'anno precedente:

1. ridurre a meno del 4% i colloqui telefonici persi (a causa di attese eccessive dei clienti o procedure che costringevano il passaggio del contatto da un operatore all'altro).
2. rispondere al 100% delle telefonate entro il secondo squillo
3. richiamare tutti i clienti (il 100%) dei segmenti A e B (clienti con i maggiori acquisti, quindi i key clients) che hanno avanzato un reclamo entro una settimana, per sapere:
 - il livello di soddisfazione del servizio prestato in risposta al loro reclamo;
 - eventuale altra assistenza di cui necessitano.
4. emettere tutte le offerte standard (il 100%) entro i due giorni lavorativi (48 ore) successivi alla richiesta, verificando l'opportunità di avanzare una nuova ulteriore offerta in alternativa e/o in più rispetto all'offerta iniziale (cross-selling).
5. Entro i 2 giorni successivi all'emissione dell'offerta standard (48 ore) contattare il cliente per verificare:
 - il livello di corrispondenza dell'offerta con ciò che il cliente voleva;
 - una eventuale rielaborazione dell'offerta in base alle sue richieste e/o esigenze.



Human Resources Development Team
Via della Begonia 7, 20090 Segrate (MILANO)
Tel.: 02.58307602 | Fax: 02.58310634
E-Mail: formazione@hrteam.it | Web: www.hrteam.it

Dopo la formazione specifica in aula, i partecipanti sono stati tutti affiancati con sessioni di coaching individuale mentre lavoravano.

Risultati

Oltre ai risultati quantitativi, durante 3 mesi di rilevazione sono stati raccolti dati qualitativi mediante contatti 'mystery client' per verificare il grado di effettiva applicazione dei comportamenti attesi e mediante un'indagine su un campione di clienti per rilevare il loro livello di soddisfazione. Il nostro progetto ha conseguito i seguenti miglioramenti:

- Solo il 3,5% dei colloqui è stato perso
- 94% delle risposte entro il secondo squillo
- 92% di loro è stato richiamato entro 7 giorni. Per il restante la media è stata 10 giorni.
- 100% offerte standard emesse nei termini, con una media di 7 ore ciascuna. Il 3% dei contatti ha conseguito una nuova offerta e il 100% ha prodotto una media di 1,7 altri referenti prospect da richiamare per una nuova offerta.

DESIDERI RICEVERE ALTRI CASI DI ESPERIENZE DI SUCCESSO?

Se desideri ricevere altri nostre esperienze di successo, iscriviti alla newsletter.

[ISCRIVITI ORA >](#)