

## **B2** CUSTOMER FEEDBACK PROCESS

**Un approccio innovativo per creare  
relazioni proficue e migliorare  
la collaborazione con i clienti  
nel settore business-to-business**

## Il nostro approccio per fidelizzare i clienti B2B ed aumentare loro valore è semplice da realizzare e favorisce dei miglioramenti in molteplici aree dell'azienda

### Vantaggi per la gestione aziendale

- Quadro complessivo sulla qualità attuale delle relazioni con i clienti
- Informazioni strategiche sul mercato
- Informazioni sui competitori/benchmarks/ best practise dal punto di vista dei clienti
- Il personale motivato per mettere in pratica delle misure per migliorare la qualità, fidelizzare i clienti e per impegnarsi a raggiungere le mete

### Vantaggi per marketing e vendite

- Miglioramento delle relazioni con i clienti
- Informazioni sul potenziale e il valore attuale del singolo cliente
- Obiettivi vendite per singolo cliente
- Riconoscimento dei trend e cambiamenti sui mercati più presto possibile
- Aumentare l'interesse dei clienti per informazioni su offerte, nuovi prodotti e servizi e per altre comunicazioni dell'azienda

# B2B CUSTOMER FEEDBACK PROCESS

## Gestione della qualità orientata alle esigenze dei clienti

### Vantaggi per i responsabili qualità

- Sistema di "Customer Feedback" conforme a ISO 9000:2000 e EFQM/EQA
- Rilevazione dettagliata delle esigenze presenti e future dei clienti
- Monitoraggio permanente sul grado della soddisfazione dei clienti
- Collegare il QM diventa con il lavoro quotidiano del management e dei collaboratori

### Vantaggi per la tecnologia e R&S

- Feedback diretto e sistematico sulla qualità e la fiducia in prodotti e servizi
- Riconoscimento precoce di nuove esigenze dei clienti
- Miglioramento dello sviluppo tramite una collaborazione più stretta con i clienti
- Vantaggio d'innovazione tramite il dialogo permanente e sistematico con i clienti

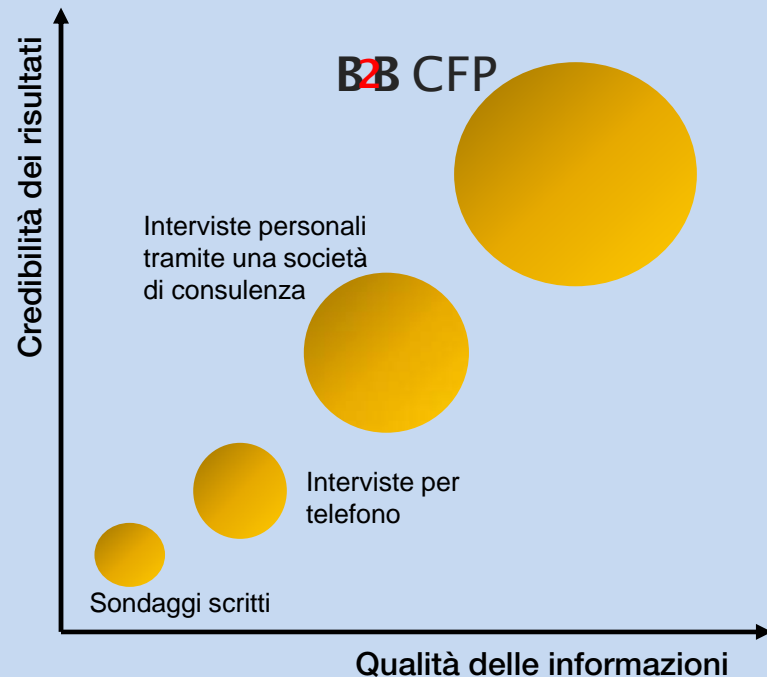
## Il **B2B** CUSTOMER FEEDBACK PROCESS è disegnato come il processo centrale di un Customer Management di successo, basando su un dialogo personale con i clienti

- Il B2B CUSTOMER FEEDBACK PROCESS è una semplice inchiesta dei clienti business più importanti di una azienda.
- L'inchiesta va eseguita tramite interviste «faccia a faccia» con le persone che hanno il potere decisionale o possono influenzare decisioni importanti
- Le interviste sono effettuate da manager e collaboratori della azienda stessa alla base di un questionario qualitativo
- Il contenuto e le domande del questionario vanno definiti un da gruppo di collaboratori responsabili per il progetto
- Le domande mirano a rilevare delle informazioni riguardo le esigenze ed aspettative dei clienti e lo stato di soddisfazione delle persone intervistate

Ma l'obiettivo centrale del *B2B CUSTOMER FEEDBACK PROCESS* non è solo la raccolta delle informazioni, ma soprattutto il miglioramento delle relazioni con le persone decisive presso i clienti

Il **B2B** CUSTOMER FEEDBACK PROCESS fornisce informazioni di alta qualità e la rilevazione tramite i stessi collaboratori garantisce la credibilità de questi dati

### Rappresentazione schematica



Il diametro dei cerchi corrisponde al grado della crescita della fedeltà dei clienti che partecipano al processo

### Caratteristica

#### **B2B** CUSTOMER FEEDBACK PROCESS

- Alta qualità dei risultati e dell'informazioni
- Misure direttamente deducibili dalle risposte dei clienti
- Fiducia alta nei risultati dell'inchiesta
- Risultati orientati al futuro

#### Interviste personali tramite esterni

- Spese e costi relativamente alti
- Nessun processo continuativo
- Fiducia limitata dei clienti da intervistare

#### Interviste per telefono

- Solo interviste brevi
- Misure non sono direttamente deducibili
- Spesso riserve da parte dei clienti da intervistare

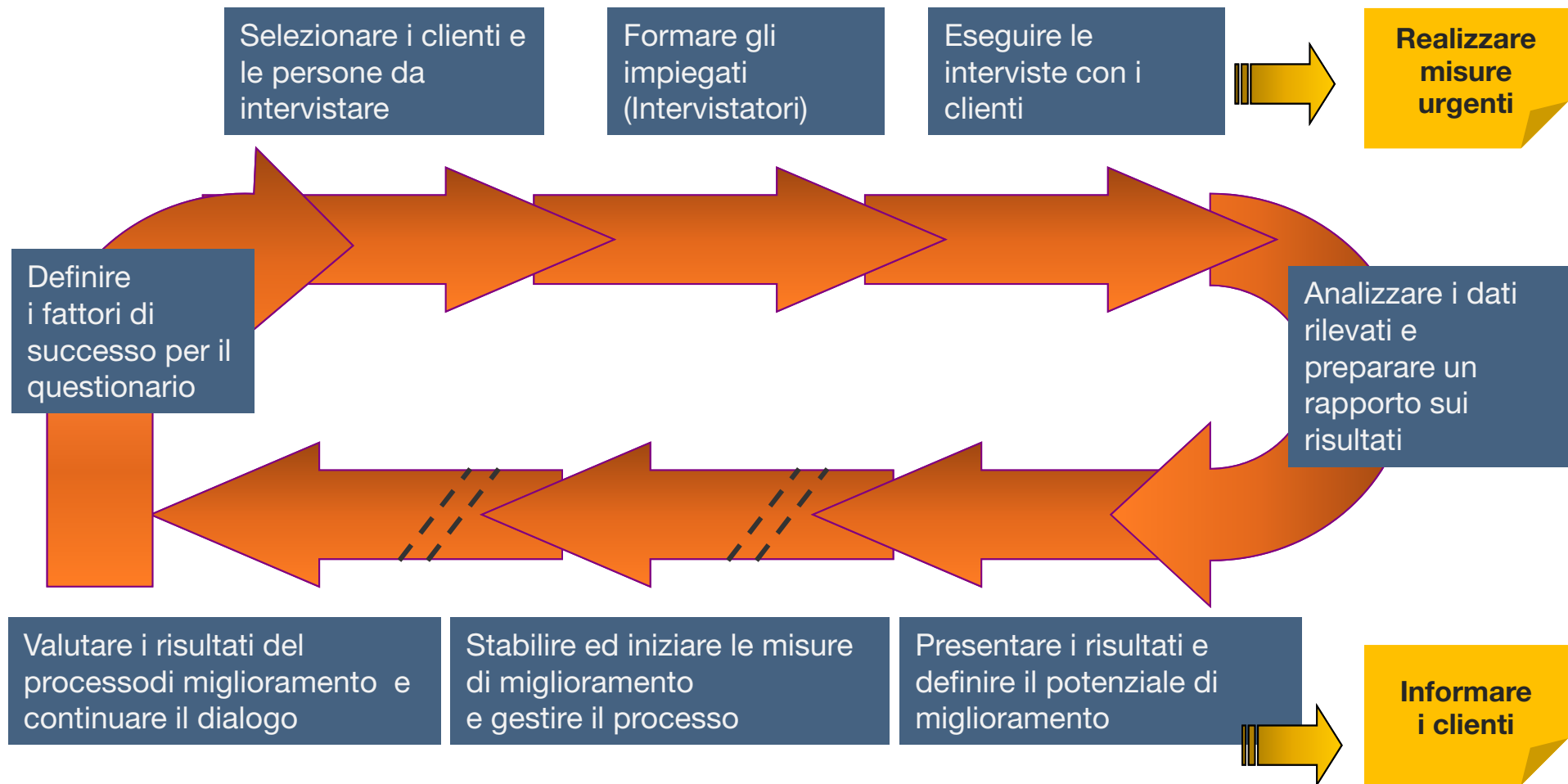
#### Sondaggi scritti

- Realizzazione veloce
- Misure non direttamente deducibili
- Numero delle risposte basso/ nessun feedback diretto

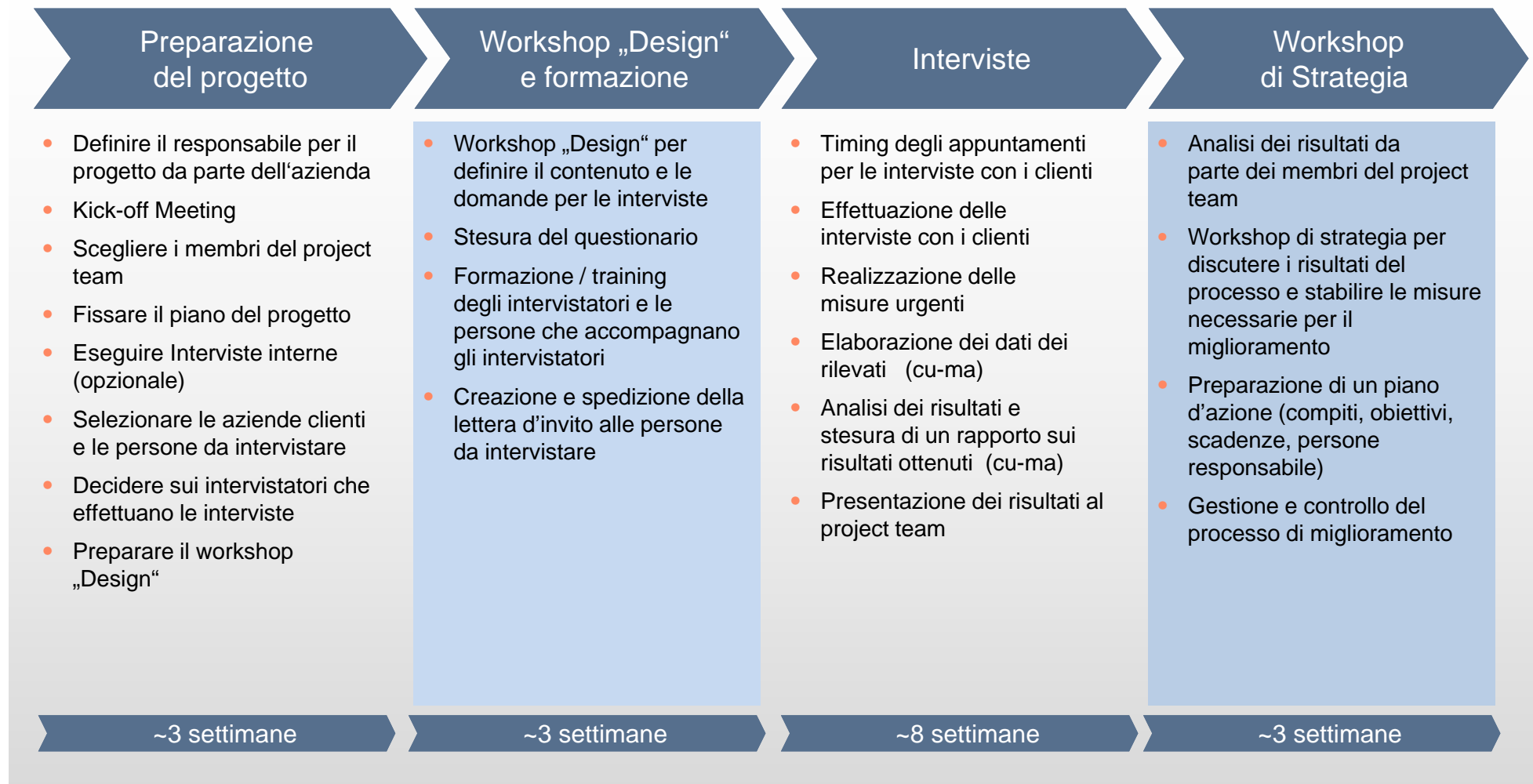
## Il B2B CUSTOMER FEEDBACK PROCESS mira al miglioramento delle relazioni con i clienti più importanti ed all'aumento del valore-cliente

1	Ricavare informazioni qualificate da e sul cliente	▶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quantitativo: misurare la soddisfazione del cliente, lo sviluppo della performance e la performance della concorrenza</li> </ul>
2	Immediato miglioramento delle relazioni con i clienti	▶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualitativo: proposte per il miglioramento, critiche, impressioni positive, i migliori competitors dal punto di vista del cliente</li> <li>• Eseguire interviste con i clienti da parte degli impiegati interni all'azienda fa crescere la qualità dei risultati e i clienti intervistati si sentono seriamente considerati</li> <li>• Conoscersi di persona migliora la comprensione reciproca sulla situazione del partner commerciale</li> </ul>
3	Ottimizzazione dei processi aziendali	▶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientare i processi aziendali verso le esigenze dei clienti</li> <li>• Identificare prodotti e servizi che non sono richiesti o sono ritenuti inutili dai clienti</li> </ul>
4	Assicurare il processo di miglioramento	▶	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coinvolgere dei collaboratori fin dall'inizio fa crescere il gradimento delle informazioni rilevate dai clienti</li> <li>• Il dialogo faccia a faccia con i clienti ha un effetto positivo sulla motivazione dei collaboratori realizzando le misure di miglioramento</li> <li>• La precoce identificazione di cambiamenti futuri permette uno sviluppo dei prodotti e processi in modo economico e persistente</li> </ul>

**Il successo del programma è basato su una partecipazione di dirigenti ed collaboratori già dal iniziino del processo**



## IL'intero processo del **B2B** CUSTOMER FEEDBACK PROCESS è strutturato sistematicamente e per garantire un efficace andamento del progetto



## La fidelizzazione del cliente è lo scopo più importante di un relationship management di successo nel settore business-to-business

### La sola soddisfazione dei clienti non è sufficiente

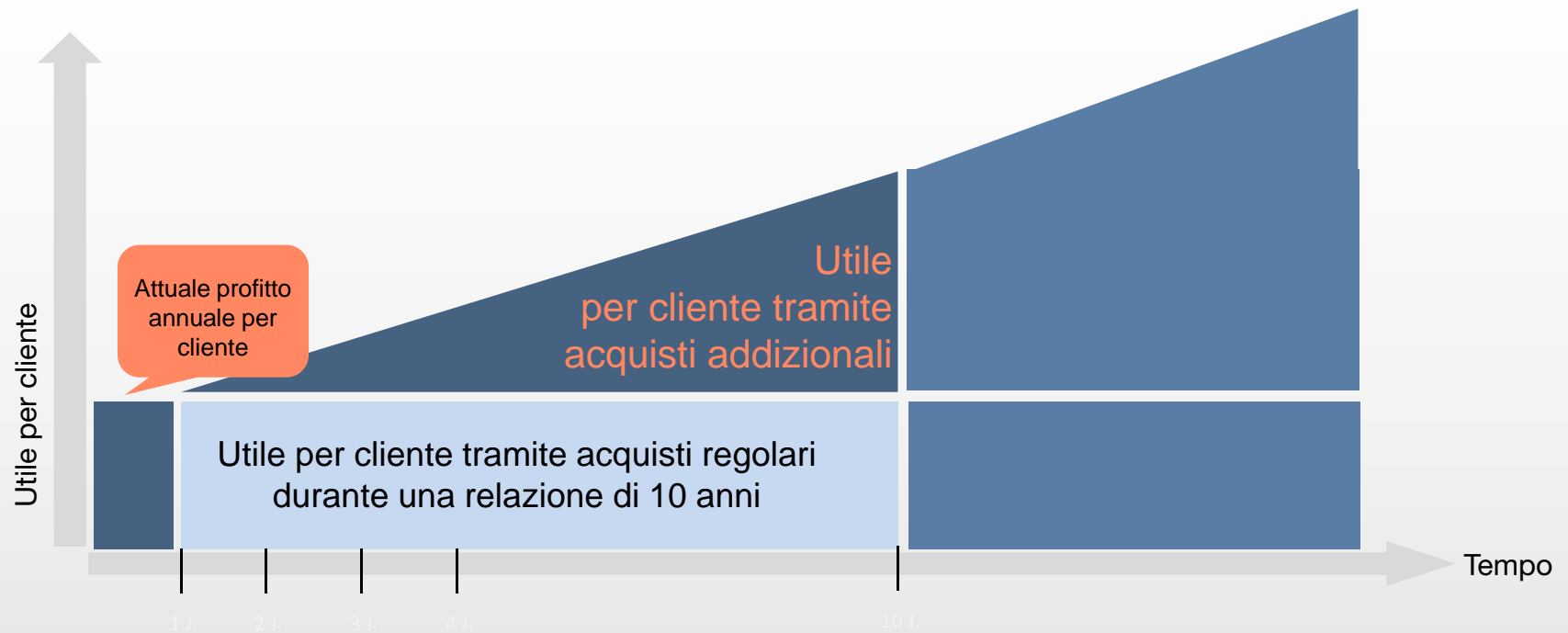
Anche clienti soddisfatti cambiano fornitore. Improvvisamente e senza parlarne prima con l'azienda fornitore.

I motivi concreti per tali decisioni sono molteplici. Ma finire la collaborazione con fornitore è sempre un segnale che il cliente sente la mancanza dell'interesse per le sue esigenze ed aspettative.

Il **B2B CUSTOMER FEEDBACK PROCESS** punta su una strategia offensiva che mira a rinforzare e fa crescere la fiducia dei clienti verso l'azienda cliente.



## Clienti fidelizzati offrono un grande potenziale per far crescere il fatturato con costi relativamente bassi per il marketing e le vendite



Clienti fidelizzati

- Mantengono il fatturato delle commesse abituali ed aumentano le commesse addizionali
- Riducono i costi per il marketing e per le vendite in relazione al fatturato addizionale
- Aumentano l'utile sul fatturato



**Ufficio Italia:**

I-10128 Torino

**Sede legale:**

Koelner Tor 16

D - 40625 Duesseldorf

Contatto:

**Stephan Braeutigam**

Italia: +39 348 518 65 50

Telefon: +49 211 759 98 00

Telefax: +49 211 759 97 98

Mobil: +49 171 383 76 21

E-Mail: [stephan@braeutigam.com](mailto:stephan@braeutigam.com)