

## Lista di controllo: quanto conoscete la vostra clientela?

Per gestire al meglio la propria clientela è indispensabile conoscerla. Le seguenti domande vi aiuteranno a individuare gli interventi necessari per la vostra azienda.

	Si	No	Necessità di intervento
<b>Conosciamo la nostra clientela</b>			
Possiamo definire quale potenziale rappresentano i nostri clienti per l'azienda. Sfruttiamo i contatti con i clienti per ottenere informazioni su di loro e sulle loro esigenze. Questo ci permette di realizzare un preventivo «monitoraggio del mercato» e di ricevere indicazioni su possibili nuovi prodotti e servizi.			
Possiamo classificare i nostri clienti sulla base del valore che rappresentano per la nostra azienda?			
Disponiamo di una banca dati della clientela con dati aggiornati?			
Abbiamo a disposizione tutti i dati rilevanti dei nostri clienti?			
Conosciamo i possibili punti di contatto tra azienda e cliente?			
Sfruttiamo tutti i contatti con i clienti per conoscere le loro esigenze?			
Realizziamo sondaggi regolari per rilevare esigenze e soddisfazione della clientela?			
L'offerta e la qualità dei nostri servizi corrispondono alle esigenze dei clienti?			
<b>Gestiamo la nostra clientela</b>			
Sfruttiamo le misure di gestione della clientela per anticipare di un passo la concorrenza.			
I clienti esistenti e potenziali possono apprendere con facilità attraverso i nostri canali di comunicazione quali prestazioni offriamo e in cosa ci differenziamo dalla concorrenza?			
La clientela può raggiungerci facilmente attraverso diversi canali?			
I nostri collaboratori e le nostre collaboratrici conoscono gli strumenti di gestione della clientela da noi impiegati?			
L'immagine della nostra azienda, compresi i locali di vendita, corrisponde all'immagine che vogliamo trasmettere all'esterno?			
Abbiamo previsto un tempo sufficiente per il follow-up successivo alla conclusione di una vendita?			
Siamo in grado di offrire nuovi prodotti e servizi sulla base delle esigenze della clientela?			
Pianifichiamo e verifichiamo con cura le misure di gestione della clientela?			
Nella nostra azienda parliamo regolarmente di temi riguardanti la gestione della clientela?			
Tutti i collaboratori sono formati per rispondere ai desideri della clientela?			

## pi – Gestione delle piccole imprese

Pubblicato da PostFinance in collaborazione con KMU-HSG