



**MERCURIO MISURA**  
Consulenti di Direzione e Marketing





MERCURIO MISURA

## *“La strada verso il cliente”*

Oltre 40 anni di esperienza su tutti gli aspetti del “Client Management”

### Aree di intervento

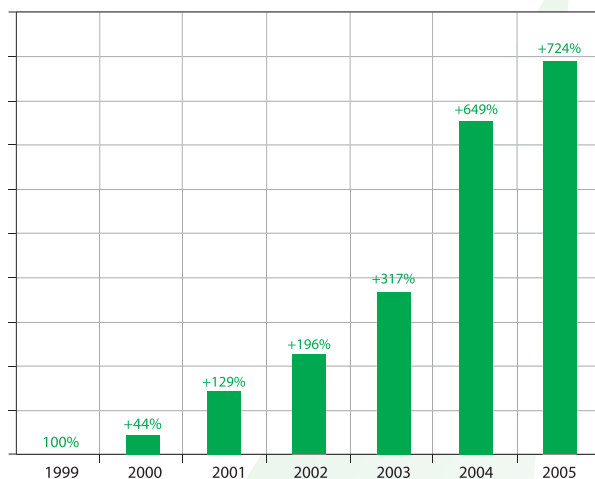
Management  
Marketing  
Vendite  
Marketing relazionale

### Attività

- 1 C.R.M. & Marketing 1 to 1
- 2 Call/Contact Center,  
Numero Verde
- 3 Formazione e Training
- 4 Ricerca, & Selezione



TASSI DI CRESCITA BASE 1999



Abbiamo collaborato con oltre 1300 aziende di ogni tipo, in 55 settori merceologici diversi, per aiutarle a realizzare i loro obiettivi commerciali, agendo su:

#### **POLITICHE:**

definire obiettivi, segmentare i propri clienti, migliorare il proprio posizionamento, misurare l'efficacia della propria azione commerciale.

#### **STRUTTURE:**

ricercare, selezionare, formare uomini adatti al loro ruolo. Progettare strutture adatte al mercato

#### **METODI:**

impiegare, direttamente (marketing interattivo) o indirettamente (strutture commerciali), sistemi particolarmente efficaci di gestione del cliente. C.R.M. (Customer Relationship Management)

#### **TECNICHE:**

razionalizzare e rendere ripetibili approcci di successo, che consentano di trasferire le pratiche migliori a tutta la struttura

# Alcuni Nostri Clienti



Mercedes-Benz



Oki Network Solutions for a Global Society



salumieri per vocazione





Il concetto di **Customer Relationship Management** è normalmente associato a grandi imprese e ad impegnativi sistemi informatici

Il **CRM** è invece **l'orientamento al cliente di tutta l'azienda** e più precisamente delle persone che quotidianamente dialogano con i clienti: vendite, customer service, logistica, amministrazione, assistenza tecnica, centralino telefonico. Il sistema informatico è solo un mezzo, necessario ma non sufficiente, per servire una strategia aziendale profondamente innovativa

Gli obiettivi di un progetto di **CRM** sono:

- aumentare la fedeltà dei clienti acquisiti
- migliorare la penetrazione presso ciascun cliente, allargando la gamma dei prodotti venduti
- ampliare il portafoglio dei clienti
- individuare i prospect e la loro propensione all'acquisto

Mercurio Misura tra i primi in Italia è stata in grado di offrire ad aziende di ogni dimensione **un supporto serio per realizzare** un progetto di **CRM, in termini sia organizzativi, sia di metodo, sia economici**, rendendo visibile all'esterno l'orientamento al cliente di tutte le funzioni aziendali.

*"Nessun mercato ha mai acquistato alcunché: solo i clienti comprano"(P. Drucker)*



### NUMERO VERDE



E' lo strumento principe del **CRM**, che Mercurio Misura mette a disposizione delle aziende clienti, per migliorare l'efficacia della loro azione commerciale

Una piattaforma tecnologica di ultima generazione, personale esperto e specificamente formato alla psicologia della comunicazione telefonica, una totale appropriazione degli obiettivi delle aziende clienti, spiegano il successo di molte operazioni inbound e outbound. La capacità di oltre 40.000 interviste al mese permettono una rilevantissima riduzione del "time to market"

#### Progetti INBOUND

- Gestione di Numeri Verdi o Linee Dedicato
- Servizi di "Customer Care"
- Help-desk
- Trattamento richieste informazioni, gestione reclami, acquisizione ordini

#### Progetti OUTBOUND

- Ricerche di mercato e indagini sulla "Customer Satisfaction" (Vision 2000)
- Creazione appuntamenti e gestione dell'agenda della Rete di Vendita
- Sostituzione dei venditori in zone scoperte
- Vendita Diretta di prodotti e Servizi



Con il **Call Center**, il **Web** è l'altro fondamentale strumento del **CRM**, tanto che l'integrazione dei due genera il **Contact Center**, che rende Internet capace di una autentica interattività.

Internet ha infatti un alto potenziale di marketing, per ora espresso solo in parte

Se integrato a evoluti servizi di **Customer Service** e di **Call Center**, il sito cessa di essere solo una vetrina passiva e spesso frustrante per chi la visita, e diventa un'attraente occasione di dialogo col cliente, rispondendo con immediatezza alle sue esigenze.

Mercurio Misura aiuta le aziende a cogliere le opportunità di **Internet**, mettendo a disposizione la propria esperienza nella comunicazione, per trasformare la tecnologia in opportunità di business.



### INDIVIDUAZIONE DELLA DOMANDA POTENZIALE

Ricerca e stimola i potenziali clienti con informazioni mirate su prodotti, prezzi, campagne.

Creazione e aggiornamento di "Customer Database".



### ASSISTENZA POST-VENDITA

Il valore aggiunto di un prodotto è nel servizio offerto dopo l'acquisto. Le aziende vincenti sanno che la qualità percepita di un prodotto deriva dalla qualità della comunicazione aziendale.



### ORARIO ESTESO 24 - 24

Per un miglior servizio all'azienda e al cliente, con o senza servizi IVR (interactive voice response).



### CONNESSIONE INFORMATICA

con i sistemi EDP aziendali, per un accesso diretto al back office (VPN, punto-punto, e-mail, fax e posta). Dal Call Center al Contact Center.



### REPORTING ON LINE

a disposizione dell'azienda, con indicazione del flusso di chiamate e delle tipologie di richieste pervenute



Nel corso della storia della società, oltre 50.000 persone hanno partecipato ai seminari aziendali e interaziendali di Mercurio Misura

Mercurio Misura realizza **interventi di formazione specifici** sulle esigenze delle **singole realtà aziendali**. L'approccio messo a punto permette, attraverso una fase di analisi preliminare, di **personalizzare fortemente i contenuti della formazione**, studiando casi concreti, esercitazioni e role playing che permettano il coinvolgimento concreto di ogni partecipante e adattando il comportamento organizzativo ai cambiamenti socio-economici dei mercati

La formazione in azienda è uno **strumento di motivazione e di gratificazione**, che deve facilitare il raggiungimento degli obiettivi aziendali

Gli esperti Mercurio Misura dedicano spazio alla valorizzazione del ruolo e all'importanza strategica delle mansioni coinvolte nel progetto formativo

Mercurio Misura organizza anche convegni di grandi Gruppi, occupandosi della strategia di comunicazione e del "ghost writing" per il Management

*"Il fine dell'educazione non è la conoscenza, ma l'azione" (Spencer)*



## TEMI DI FORMAZIONE



### 1) *Area Management*

- La direzione di impresa: le risorse umane, economiche e di mercato
- Trasmettere idee a grandi e piccoli gruppi: la comunicazione persuasiva in riunione

### 2) *Area Marketing*

- Come si realizza il piano di marketing
- Il marketing delle imprese industriali e nei servizi
- Il lancio di nuovi prodotti, momento critico per l'impresa
- "Category Management" e gestione evoluta del lineare

### 3) *Area Vendite*

- La Direzione delle vendite nei mercati complessi
- L'area di vendita come mercato: il "territorial operation"
- Tecniche di Vendita: il Venditore come differenziale competitivo

### 4) *Area C.R.M.:Customer Relationship Management*

- CRM e Contact Center: dal marketing di massa al marketing relazionale
- Reclami, richieste di informazioni, ordini telefonici: come trasformarli in occasioni di vendita
- Come usare il telefono per vendere

In funzione delle specifiche esigenze del settore in cui l'azienda opera, Mercurio Misura realizza seminari e work shop "ad hoc", altamente personalizzati nei contenuti e nelle modalità esecutive.

## FORMAZIONE INTERAZIENDALE



Nei mercati competitivi il **successo di un'azienda dipende sempre meno dal prodotto e sempre più da qualità**, motivazione e preparazione professionale degli uomini

Gli interventi formativi di Mercurio Misura sono improntati al **pragmatismo**, al coinvolgimento dei partecipanti, alla sperimentazione pratica. **L'obiettivo è il cambiamento**. "Formare" significa aiutare le persone ad adottare modelli di comportamento applicabili nella pratica quotidiana, assimilabili soltanto se riconosciuti come "propri"

Ne nasce una didattica che conduce "maieuticamente" i partecipanti a trovare da sé, sotto la guida dei relatori, l'approccio più adeguato alla problematica che costituisce l'oggetto del seminario

Le aree di formazione sulle quali abbiamo competenze specifiche e approfondite sono:

- Management e Marketing
- Vendite e Comunicazione
- Customer Relationship Management

Per qualsiasi informazione riguardante i temi della formazione:

[www.mercurio-misura.it](http://www.mercurio-misura.it)

Telefono: 02.27797

[info@mercurio-misura.it](mailto:info@mercurio-misura.it)

*"Tutti desiderano la conoscenza, ma relativamente pochi sono disposti a pagarne il prezzo" (Giovenale)*



Per un'impresa è fondamentale scoprire le caratteristiche più significative di ogni candidato, riuscire a prevedere il suo inserimento nella struttura aziendale

Mercurio Misura è specializzata nel comprendere il problema, analizzare le diverse possibilità e sviluppare una metodologia di ricerca che tenga conto di elementi quali:

- *l'accurata interpretazione delle aspettative del management aziendale*
- *il rispetto assoluto della riservatezza, per l'azienda e il candidato*
- *un'accurata analisi dei contenuti della posizione*
- *un approfondito controllo delle referenze*
- *la massima tempestività nella ricerca*

Per individuare i potenziali candidati la Mercurio Misura utilizza:

- *Ricerca da annuncio*
- *Ricerca da archivio*
- *Executive Search*
- *Una vasta rete internazionale*

"L'assunzione di una persona sbagliata, impedisce l'assunzione della persona giusta"



MERCURIO MISURA

*"La strada verso il cliente"*

Oltre 40 anni di esperienza su  
tutti gli aspetti del "Client Management"

Via Pinturicchio, 1 - 20133 Milano

Tel. +39 02.27797

Fax +39 02.20402203

[www.mercurio-misura.it](http://www.mercurio-misura.it)

[info@mercurio-misura.it](mailto:info@mercurio-misura.it)





MERCURIO MISURA

Via Pinturicchio, 1 - 20133 Milano  
Tel. +39 02.27797 Fax +39 02.20402203  
[www.mercurio-misura.it](http://www.mercurio-misura.it) [info@mercurio-misura.it](mailto:info@mercurio-misura.it)