

Qualità dei servizi, dedizione al cliente e innovazione dell'offerta

Angelo De Falco,
Sales Manager di **AZ** spiega
la strategia per essere competitivi nel tempo

Qual è la vostra strategia di gestione della clientela e in che direzione state andando?

A.D. La nostra strategia di gestione della clientela si basa sull'attività di acquisizione di nuovi clienti e fidelizzazione dei clienti già acquisiti. Proponiamo i nostri servizi, informazioni commerciali per il recupero del credito e la verifica affidabilità di persone fisiche e società, rivolgendoci al segmento retail del mercato ed utilizzando come interlocutori privilegiati Studi legali ed amministratori di condominio. Attraverso lo strumento del telemarketing, utile sia in ambito B2B che B2C, acquisiamo le richieste in maniera capillare, riuscendo a riconoscere le modifiche che il mercato stesso ci richiede. Il nostro focus resta quello della qualità dei servizi e puntiamo ad ottenere un elevato livello di retention della clientela.

Nell'ambito delle informazioni commerciali, infatti, fornire dati affidabili ed aggiornati fa la differenza fra le offerte fornite dai vari competitor del settore. La continua attenzione verso la clientela, la costante innovazione di prodotto e il focus sulla qualità dei servizi e delle relazioni con il cliente rappresentano per noi tre leve importanti che ci consentono di ottenere un vantaggio competitivo durevole, difficile da erodere nel tempo.

Il periodo della pandemia per noi è stato paradossalmente un periodo molto utile perché ci ha consentito di migliorare ulteriormente la qualità delle relazioni con il cliente visto che non ci siamo mai fermati ed abbiamo continuato a comunicare con loro per essere più vicini a quello che il mercato ci chiedeva in quel momento. Un altro campo di azione verso cui stiamo rivolgendo molta attenzione è quello dell'acquisizione della clientela mediante attività di marketing che ci permette di superare la frammentazione del mercato. Oggi essere visibili e riconoscibili online è un passaggio necessario per poter intercettare le singole esigenze del cliente e accogliere gli input per sviluppare nuovi prodotti.

Quali sono i punti di forza della vostra offerta?

A.D. Le caratteristiche distintive della nostra offerta è quella di rivolgersi al segmento retail, riuscendo a cogliere valore proprio dalla frammentazione della domanda. La nostra idea è quella di superare la frammentazione del mercato dell'infoproviding grazie all'individuazione di intermediari affidabili che possono aiutarci di volta in volta a rivolgendoci ad uno specifico segmento interessato ad uno specifico servizio. Il rapporto di fiducia e la collaborazione nel medio periodo che abbiamo costruito negli anni ci consente di clusterizzare la nostra offerta per riferirci in maniera efficace e puntuale ai singoli segmenti di mercato, riuscendo a rinnovare continuamente i nostri servizi. Non di rado le nostre proposte nascono proprio in collaborazione con gli studi legali, attraverso un ascolto del mercato che ci consente di focalizzarci in maniera specifica su un prodotto piuttosto che un altro. La verifica affidabilità di nuovi soci e clienti è elemento chiave nel nostro rapporto di collaborazione con le piccole - medie imprese. La forza della nostra offerta riguardante questo settore risiede nella flessibilità dell'offerta che ci consente da un lato di essere percepiti come un partner affidabile del settore e dall'altro ci pone sempre in linea con quelle che sono le esigenze del mercato, adeguando il servizio di volta in volta alle specifiche richieste. Nello scenario attuale in cui i potenziali clienti si affidano sempre di più a ricerche fai-da te per servizi di questo tipo, la strategia di renderci visibili e sempre più riconoscibili online diventa un elemento di successo centrale nella dinamica della creazione di valore per l'intera filiera. La nostra attenzione sulla gestione degli small ticket ci porterà ad estenderci verso altri segmenti di mercato ampliando la nostra gamma di servizi con offerte customizzate che sono sempre più richieste ed apprezzate.

