

Supporto al lavoro

Analisi & Reporting

Controllo & Gestione

Database management
Supporto vendite
Database
e direct marketing
Moduli e documentazione elettronica

Programmi di lavoro

Comunicazione

Formazione

Formazione teorica

Pratica operativa

Moduli microteaching


Documentazione

Controllo Integrato


2002

Avviare, gestire e controllare le normali attività del lavoro di ogni giorno dipende, insieme, da come si possono e sanno individuare dati realmente utili, da come si sa fare del *reporting* efficace, e da come si sa comunicare efficacemente.

Alcune idee e strumenti per un campionario di possibili aree di attività.

 gestione e controllo offerte,
ordini & schede clienti / prodotti

 database marketing

 gestione delle comunicazioni
commerciali, istituzionali
e tecniche con clienti e contatti

gestione e controllo offerte, ordini
& schede clienti / prodotti

database marketing, call center, direct marketing,
via web / non web

gestione delle comunicazioni commerciali, istituzionali e
tecniche con clienti e contatti,

Database sales support:

gestione e controllo offerte, ordini
& schede clienti / prodotti

Traguardo finale:

maggior qualità delle
informazioni scambiate,
minori errori e minor tempo
per controllare e correggere
gli scostamenti durante il
controllo su budget

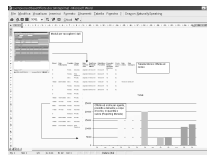
Obiettivo operativo:

sviluppo di abilità e capacità
per Direzioni
ed Uffici Operativi
e disponibilità di efficace
documentazione
a scadenza fissa

Metodi di lavoro:

Pianificazione
e programmazione
congiunta del lavoro
Verifiche scadenzate
Ricerche primarie,
focus group, panel, ecc
Analisi statistiche
Tecniche
di desktop publishing
Micro teaching
per guidare ed aiutare
nella interpretazione
delle analisi
Reporting finale

Progettare e realizzare le
procedure e la documentazione
per il controllo vuol dire preparare
e rendere disponibile ad Uffici
operativi e Direzioni una serie di
informazioni su offerte, schede
clienti e prodotti, concentrate,
integrate e realizzate in modo
chiaro, completo e semplice da
interpretare.



Le informazioni, disponibili su
diversi supporti (carta o file) ed in
forme diverse (ipertesto,
immagini, testi, etc.) sono sempre
archivate su database progettati
ad hoc.



Quanto ai tempi per completare il
programma, essi dipendono dal
tipo e dalla quantità di
informazioni di cui alla Direzione
committente (Commerciale /
Mktg, Produzione etc.) sembrerà
più opportuno disporre.

gestione e controllo offerte, ordini
& schede clienti / prodotti

database marketing, call center, direct marketing,
via web / non web

gestione delle comunicazioni
commerciali, istituzionali e tecniche con clienti e contatti

Database e direct marketing

gestire contatti e identificare profili del mercato

Traguardo finale:

seguire costantemente i
clienti potenziali ed attuali
nelle diverse fasi del
processo d'acquisto, per
fornire informazioni chiare,
precise e tempestive
alle Direzioni
ed agli Uffici Operativi
Anche in questo caso,
i risparmi di tempo e denaro
emergono da un corretto
utilizzo di azioni preventive

Obiettivo operativo:

sviluppo di abilità
e capacità di marketing
e comunicazione d'impresa
per Direzioni
ed Uffici Operativi;
disponibilità
di documentazione
a scadenza fissa

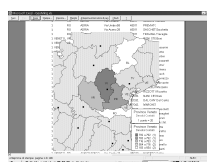
Metodi di lavoro:

Pianificazione
e programmazione
congiunta del lavoro
Verifiche scadenze
Tecniche
di desktop publishing,
di comunicazione
e di progettazione database
Micro teaching
per guidare ed aiutare nella
preparazione, realizzazione e
verifica delle azioni
Reporting finale

Progettare e realizzare le
procedure e la documentazione
per fare marketing basato su
database vuol dire preparare e
rendere disponibile alla
Direzioni ed agli Uffici Operativi
non solo una serie di
informazioni di prima mano sui
mercati: significa piuttosto
rendere chi opera *front-end* più
reattivo nei confronti di clienti e
contatti, ma anche più rigoroso e
responsabile nella
identificazione e raccolta di dati.



Concentrate ed integrate,
realizzate su supporti (carta o
file) in modo tale da essere
chiare, complete e semplici da
interpretare, le informazioni così
ottenute saranno già pronte per
essere trasferite in *database
server* più completi in previsione
di una loro successiva
migrazione a sistemi di
e-business intelligence e per *e-
commerce*.



gestione e controllo
offerte, ordini & schede clienti prodotti

database marketing, call center, direct marketing,
via web / non web

gestione delle comunicazioni
commerciali, istituzionali e tecniche con clienti
e contatti.

Moduli e documentazione:

gestione delle comunicazioni commerciali,
istituzionali e tecniche con clienti e contatti

Traguardo finale:

maggior qualità delle
informazioni scambiate vuol
dire anche minor tempo per
correggere / controllare e
correggere gli scostamenti
maggior qualità e produttività
del *lavoro back e front office*,
individuale e di gruppo

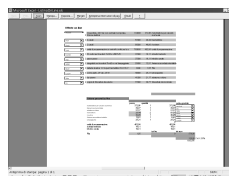
Obiettivo operativo:

migliorare le conoscenze
ed abilità sul trattamento
di dati, moduli
e documentazione;
integrare maggiormente
tutte le applicazioni tipo office
e riprogettare
i documenti di lavoro
più di frequente utilizzati

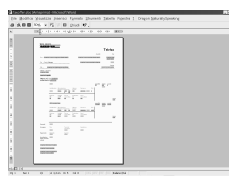
Metodi di lavoro:

Pianificazione
e programmazione
congiunta del lavoro
Verifiche scadenze
Diffusione di tecniche
di desktop publishing,
di comunicazione
e di progettazione
presentazioni aziendali
Micro teaching
per guidare ed aiutare
nella preparazione
realizzazione
e verifica delle azioni
Reporting finale

Che tutto l'universo delle
relazioni tra persone, quelle
d'affari incluse, ruoti attorno al
concetto di comunicazione, è
probabilmente un segreto di
Pulcinella.



Eppure, in molti contesti
organizzativi, questo appare
essere un tema di secondaria
importanza. Si sottovaluta che,
anche, e soprattutto, moduli
ben progettati e
documentazione ben scritta
possono molto spesso evitare
possibili incomprensioni,
prima.



Una documentazione più
ordinata snellisce e velocizza
le pratiche del lavoro
quotidiano, così come da una
documentazione
maggiormente ordinata è
molto più facile estrapolare
dati che potranno servire ad
altre aree aziendali, (controllo
di gestione e/o marketing, ad
esempio) un volta trasferiti su
server e database server.

