

DOVE STANNO ANDANDO I VOSTRI CLIENTI?



Customer Win-back di CFI Group

Riguardare la relazione con i Clienti persi

Qual è il tasso di defezione dei clienti nella vostra azienda? Siete impegnati sulla pianificazione di strategie commerciali per riconquistare i clienti persi? Quali sono i clienti su cui vale la pena investire e quali è meglio lasciare andare via?

Se state affrontando il tema dei clienti a rischio di abbandono e dei clienti persi, CFI Group è il supporto valido e concreto che state cercando per garantire la sostenibilità del vostro business.

CFI Group, società di ricerche di mercato specializzata in indagini sui clienti, ha sviluppato Customer Win-back Analysis, un approccio strutturato per rispondere al bisogno informativo delle aziende sul tema dei clienti persi o a rischio di abbandono.

Prendere decisioni strategiche su solide e documentate basi scientifiche è il segreto per sviluppare l'asset più importante di ogni azienda: i Clienti.

CFI Group
CLAES FORNELL INTERNATIONAL



Per ulteriori informazioni

Mary Balzano

Direzione commerciale

m.balzano@cfigroup.it

Telefono 02 36 57 23 62



La ricerca CFI Group

L'approccio al tema dei clienti persi

Prima la liberalizzazione e poi la crisi, hanno reso indispensabile per le aziende sviluppare politiche commerciali per **riconquistare i clienti di importanza strategica**.

Per contrastare questo fenomeno, le aziende stanno sviluppando soluzioni incentrate su strategie di CRM (Customer Relationship Management) finalizzate a fornire al cliente un servizio eccellente, per adottare sistemi efficaci e garantire la sostenibilità del business.

Oggi, tuttavia, **non è più possibile ignorare i costi di un servizio inadeguato**, e i consumatori non sono più disponibili a pagare il prezzo di un livello di servizio scadente in termini di tempo, frustrazione e di malfunzionamento del prodotto/servizio.

Battere la concorrenza non basta più: non è più sufficiente garantire standard di servizio eccellenti e rispondere alle aspettative dei clienti per impedire che migrino verso la concorrenza.

L'insoddisfazione dei clienti rappresenta una vera e propria opportunità di profitto e crescita: la maggior parte delle aziende ancora non sa come sfruttare questa occasione.

Customer Win-back è la soluzione ideata da CFI Group per affrontare il tema dei Clienti persi e aiutare le aziende a ridurre il fenomeno dell'abbandono.

Customer Win-back è un sistema di analisi in grado di **fornire indicazioni operative su come gestire le strategie commerciali e di marketing per riguadagnare la relazione con i clienti persi**.

Il Customer Win-back Analysis di CFI Group si propone come un approccio innovativo perché:

- ❑ **considera i clienti dell'azienda come un asset economico**, un bene al pari di un bene patrimoniale, sebbene intangibile
- ❑ **permette di comprendere a fondo le cause della insoddisfazione** dei clienti e di misurarne gli effetti, sia in termini di profitto che di rischi decisionali
- ❑ **quantifica finanziariamente il valore del rapporto con i vostri clienti** e identifica quelli ad alto valore per il vostro business
- ❑ **permette diminuire l'insoddisfazione e ridurre il tasso di abbandono**.

Approccio Tradizionale

- Fotografare il passato
- Analisi dei comportamenti passati dei clienti
- Performance calcolata sui tangibles: sales
- ROI predetto in base a proxy
- Elevati rischi nei processi di decision-making
- Aspettare gli eventi per verificare l'action plan

Approccio di CFI Group

- Predire il futuro
- Analisi delle intenzioni di comportamento futuro
- Performance calcolata sugli intangibles: soddisfazione
- ROI predetto in base a calcoli esatti
- Rischio minimizzato nei processi di decision-making
- Implementare l'action plan sicuri del risultato

Customer Win-back di CFI Group

Riguardare vantaggio competitivo con le azioni di win-back

Il Customer Win-back di CFI Group prevede due fasi, una prima che si concentra sull'analisi dei motivi e delle cause che potrebbero portare i clienti a lasciarvi, e una seconda fase che focalizza l'attenzione, invece, sui clienti persi.

I – Ridurre il fenomeno dell'abbandono

La prima fase prevede:

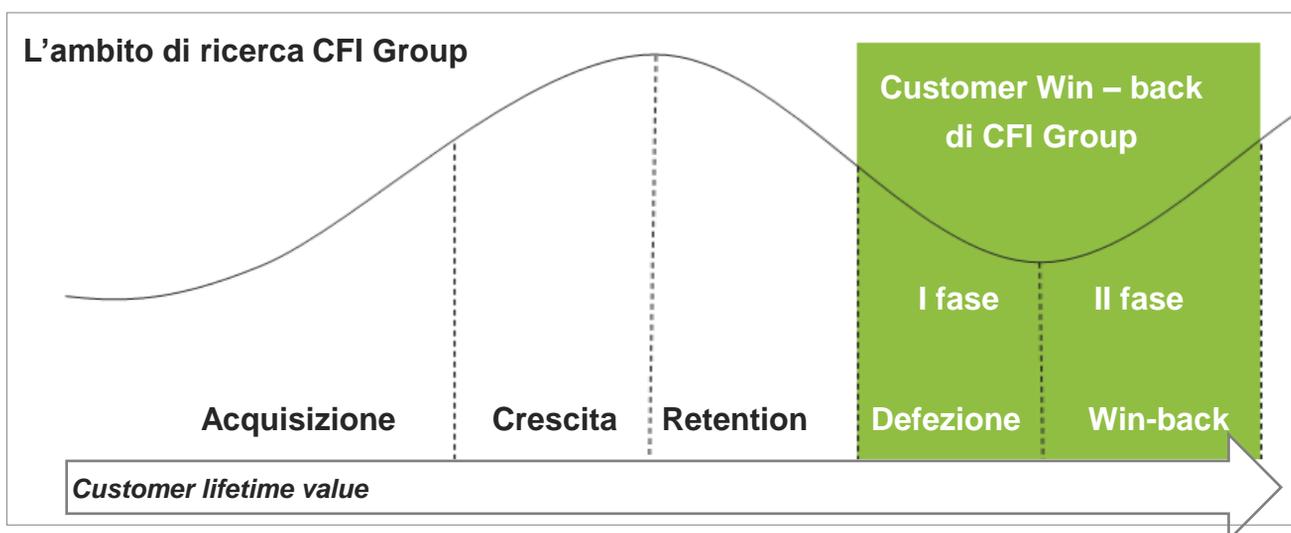
- ❑ **analisi delle cause che hanno generato la defezione dei clienti** - debolezze Prodotto/Servizio, quadro competitivo – e individua quelli che sono i fattori situazionali, distinguendoli da quelli gestibili e quelli invece contrastabili
- ❑ **analisi del processo decisionale attraverso il quale il cliente ha maturato la scelta di migrare verso la concorrenza**
- ❑ **analisi della reazione dell'azienda a fronte dell'abbandono del cliente, ossia di come viene gestito il processo** di conclusione della relazione con il cliente.

II – Riconquistare i clienti persi

In base ai risultati e alle evidenze emerse da questo studio del processo di defezione del cliente, si procede alla fase successiva che si concentra sulla vera e propria elaborazione della strategia di win-back.

Questa seconda fase del Customer Win-back di CFI Group permette di:

- ❑ **identificare il target dei clienti ad alto valore su cui concentrare le azioni da implementare**
- ❑ **effettuare il confronto con i competitor di approdo per identificare i driver di scelta del cliente**
- ❑ **effettuare il confronto con i principali player del mercato** per identificare i fattori di attrazione.



La metodologia di ricerca

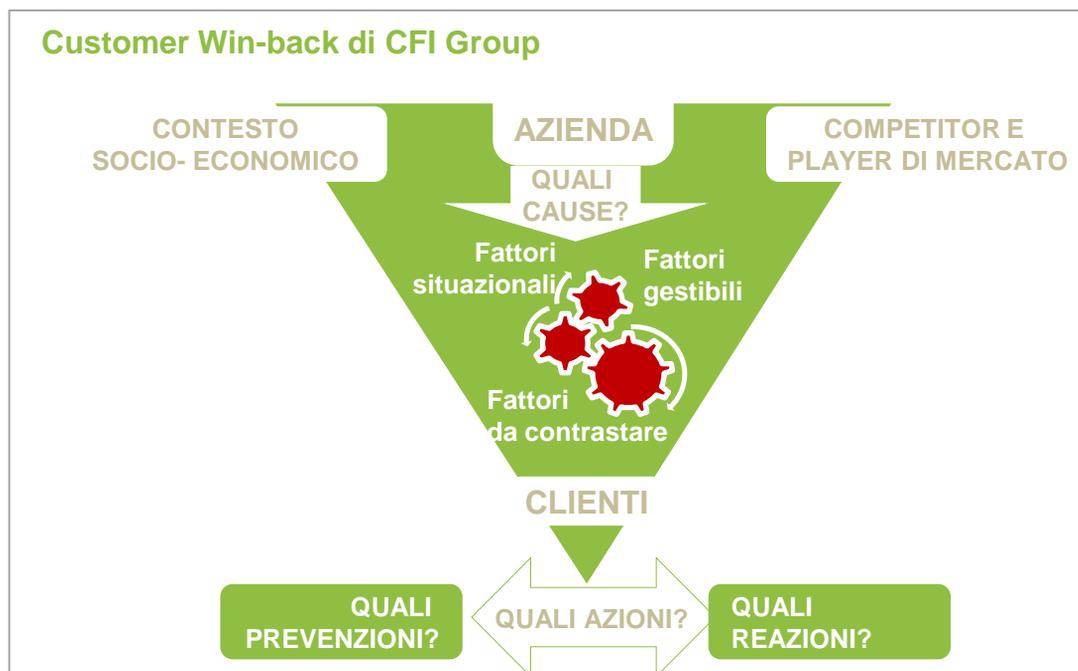
Il Customer Win-back Analysis di CFI Group non è un prodotto standard, **bensì un approccio di ricerca per affrontare i temi del rischio di abbandono e dei clienti persi** fondato su oltre 20 anni di esperienza.

I consulenti CFI Group vi affiancheranno nell'analisi del bisogno informativo in modo da sviluppare un **mix di ricerca adeguato agli obiettivi del vostro business**. Grazie al supporto dei consulenti CFI Group sarete in grado di minimizzare l'investimento di ricerca e massimizzare il risultato in termini di raggiungimento dell'obiettivo informativo e obiettivo di business.

Le metodologie utilizzabili per realizzare il Customer Win-back di CFI Group saranno scelte in modo da creare un impianto di ricerca equilibrato tra metodi qualitativi e quantitativi, tra cui:

- ❑ **Interviste qualitative** in profondità ai clienti per identificare le dimensioni chiave nella percezione del vostro servizio agli occhi di chi se ne serve
- ❑ **Interviste quantitative** per la misurazione esatta del fenomeno dell'abbandono e delle intenzioni di comportamento futuro dei vostri clienti
- ❑ Per la raccolta dati potranno essere utilizzati metodi differenti a seconda delle necessità: **CATI** (Computer Aided Telephone Interviews), **CAWI** (Computer Aided Web Interviews) e **CAPI** (Computer Aided Personal Interviews)
- ❑ **Mystery shopping o Mystery calling** per l'analisi dei processi aziendali

Grazie al supporto dei consulenti CFI Group avrete la garanzia di ottenere le risposte adeguate alle vostre domande massimizzando l'investimento di ricerca e minimizzando i costi.



CFI Group – Chi siamo

Welcome to certainty - Trasferire valore dalla ricerca al vostro business

CFI Group è l'istituto di ricerche marketing specializzato nel Customer Asset Management, la metodologia scientifica che spiega la relazione tra customer satisfaction e performance finanziaria dell'azienda per prevederne i futuri ricavi.

CFI Group trasforma la "Voce del Cliente" in strategie immediatamente riconducibili a risultati misurabili. Nessun'altra metodologia di ricerca è in grado di misurare i feed-back dei vostri clienti per calcolare in modo esatto l'impatto finanziario dei cambiamenti organizzativi che vorreste implementare.

CFI Group fornisce parametri chiave di performance che consentono di identificare opportunità di miglioramento per massimizzare il ritorno sugli investimenti.

Prendere decisioni strategiche su solide e documentate basi scientifiche è il segreto per sviluppare l'asset più importante di ogni azienda: i Clienti.

CFI Group è presente in 12 Paesi nel mondo e in Italia opera in molteplici settori economici: Media e Telecomunicazioni, Retail e GDO, Luxury Goods, Automotive, Servizi Finanziari e Assicurazioni, Energia e Utility, Pubblica Amministrazione.

Contatti: Mary Balzano – Direzione commerciale m.balzano@cfigroup.it

I Clienti CFI Group in Italia – ultimi 2 anni





Grazie

CFI Group Italia SRL
Corso di Porta Nuova, 34
20121 Milano

+39 02 36572350 (tel)
+39 02 36572355 (fax)

cfimilan@cfgroup.it
www.cfgroup.it

CFI GROUP WORLDWIDE
MICHIGAN (USA) - Ann Arbor
GEORGIA (USA) - Atlanta
CHINA - Beijing
ENGLAND (UK) - London
SPAIN - Madrid
ITALY - Milan
FRANCE - Paris
CHINA - Shanghai
SWEDEN - Stockholm

REPRESENTATIVE OFFICES
ARGENTINA - Buenos Aires
MALAYSIA - Kuala Lumpur
BRAZIL - Porto Alegre
ROMANIA - Bucarest

Certified Quality Management System

