

## 2.3.3.8 Marketing relazionale: la fidelizzazione del cliente

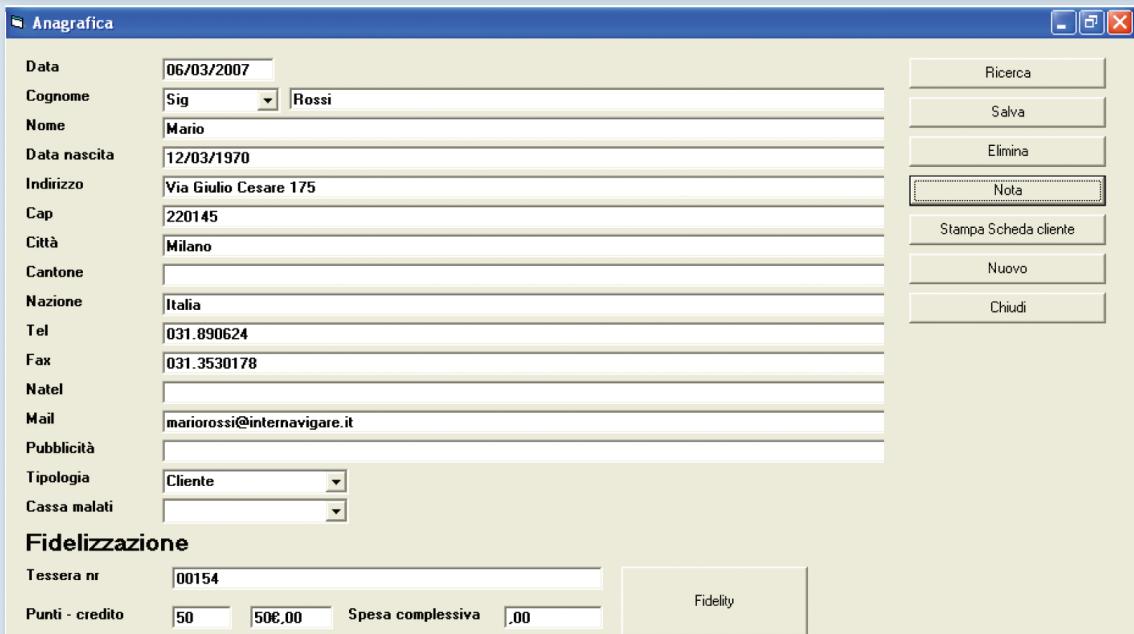
### Software per la gestione dei dati sui clienti

Non bisogna confondere il concetto di Gestione delle relazioni col Cliente o *Customer relationship management* (CRM) con un software.

Esistono però dei software che aiutano a conoscere meglio la clientela e i suoi comportamenti di acquisto. Ad es., questa azienda pubblicizza sul web un software che offre alle imprese commerciali la gestione semplice e completa e la fidelizzazione della loro clientela:

Hai un'attività che richiede una **gestione** completa dei propri Clienti?  
 Hai bisogno di **fidelizzare** la tua clientela?  
 Viaggi spesso per lavoro e hai necessità di avere un **monitoraggio sulla fatturazione** della tua attività?  
 Hai bisogno di un programma semplice e intuitivo per gestire le **informazioni e i dati dei tuoi clienti**?

**Fidelizzazione + Gestione dati Clienti + Gestione Note =  
GESTIONE CLIENTI InterGest è la soluzione giusta per te!**



The screenshot shows a Windows application window titled "Anagrafica". On the left, there's a form with various fields for client information: Data (06/03/2007), Cognome (Sig Rossi), Nome (Mario), Data nascita (12/03/1970), Indirizzo (Via Giulio Cesare 175), Cap (220145), Città (Milano), Cantone, Nazione (Italia), Tel (031.890624), Fax (031.3530178), Natel, Mail (mario.rossi@internavigare.it), Pubblicità, Tipologia (Clienti), and Cassa malati. Below this is a section titled "Fidelizzazione" with fields for Tessera nr (00154), Punti - credito (50), and Spesa complessiva (.00). On the right, a vertical menu bar lists: Ricerca, Salva, Elimina, Nota, Stampa Scheda cliente, Nuovo, and Chiudi. A URL "www.interfidelity.it" is visible on the far right.

Alla voce "Fidelizzazione" della suddetta scheda anagrafica del cliente, che dati trovi?

1 \_\_\_\_\_ 2 \_\_\_\_\_ 3 \_\_\_\_\_

Fai un pronostico: per fidelizzare il cliente, l'azienda come userà quei dati? Es.: chi raggiunge un totale punti x, vince un premio (viaggio), oppure riceve uno sconto del 10% sul prossimo ordine, oppure...



Vai al sito web qui citato e trova altri riferimenti di tuo interesse nell'area tematica che mette al centro il consumatore:

►►► sezione: **Taccuino**  
 UA: **2.3.3.7 Promozioni delle vendite**

"Il Cliente al Centro delle Decisioni Aziendali - Non 'il cliente', ma 'il cliente fidelizzato': questo è il vero tesoro dell'azienda, al giorno d'oggi. Il cliente fidelizzato è colui con il quale l'azienda ha saputo stabilire un rapporto solido, guadagnandosi la sua stima e la sua fiducia e ricevendone in cambio non solo un certo volume d'affari ma anche preziosi consigli e suggerimenti per migliorare la propria attività. L'area CUSTOMER CENTRIC si propone come luogo di discussione e di riflessione sulle tematiche connesse al rapporto azienda-cliente. Cosa vuole il cliente? Come accontentarlo? E, infine, come sfruttare le nuove tecnologie per stabilire relazioni durature con lui?"

[www.connecting-managers.com](http://www.connecting-managers.com)