

## **Trasformazione per i clienti**

McKinsey suggerisce tre passaggi per la cura dei clienti:

### **Creare aspirazioni e propositi**

Sviluppare aspirazioni e propositi del cliente

Stabilire la connessione al valore

Trasformare il tutto in un percorso

### **Trasformare il business**

Scoprire le necessità del cliente

Progettare soluzioni

Fornire impatto (processi, prodotti, servizi e modelli di business)

### **Realizzare la trasformazione**

Trasformare la mentalità e creare le competenze

Gestire dati e analitiche

Stabilire una gestione multifunzionale e un agile modello operativo

Sviluppare sistemi di misura e di gestione delle prestazioni

### Commenti

l'esperienza mostra che i tradizionali sistemi di approccio al clienti vanno rivisti con un approfondimento delle loro necessità. Occorre un cambio di mentalità e di comportamenti, con l'impegno coordinato di tutte le funzioni aziendali e non solo delle vendite.

Grazie e cordiali saluti.

Carletto