

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