

Punto vendita, esposizione, vetrina o show room
IL SALOTTO DI CASA PER LA CONCLUSIONE DELLA VENDITA

Alphacan propone tutti i materiali necessari per realizzare un elegante angolo di presentazione.

Il luogo dove vengono esposti i campioni dei serramenti da mostrare ai potenziali clienti è importantissimo; sono metri di suolo aziendale che rendono in modo sorprendente. Ci si deve però attenere ad una serie di istruzioni per l'uso per renderli veramente proficui. Passiamole qui di seguito in rapida rassegna.

L'area espositiva deve essere pulita, ordinata, accogliente. Chi vi entra deve sentirsi a suo agio, in un ambiente pulito, deve notare che esiste un'attenzione ed una cura soprattutto ai particolari. Deve notare i campioni in ordine e ben presentati. In caso di attesa, deve poter trattenersi qualche minuto leggendo una rivista (o prospetti), o bevendo un caffè o una bibita.

E' il salotto di casa dell'azienda. La presentazione di tutto quanto esposto deve essere personalizzata con gusto e stile e al visitatore va dedicata la massima attenzione. L'arredamento deve essere funzionale e sobrio, però accogliente, soprattutto se ci sono momenti di attesa per il visitatore. Gentilezza e cortesia innanzitutto, ma anche tecnica e psicologia per arrivare alla conclusione della trattativa.

E' un luogo bene illuminato e capace di attirare l'attenzione. La sala esposizione deve essere un luogo adibito solo a tale scopo. Oltre che pulito ed ordinato deve essere bene illuminato, gradevole e deve essere disposto in maniera tale da attirare l'attenzione e suscitare emozioni. I campioni, esposti ben in evidenza, devono poter stimolare la voglia di provarne il funzionamento. Qualche accorgimento per evidenziare in maniera eclatante le prestazioni di isolamento acustico e tenuta all'acqua ed al vento potrebbe essere decisamente valido.

Quando un potenziale cliente entra, bisogna cercare di fargli sapere, in concreto, quello che l'azienda sa fare. La sala-mostra è il luogo dove vengono mostrate tutte le bellezze e le peculiarità positive del prodotto che l'azienda sa produrre. Dopo il sondaggio per capire quali sono i veri bisogni del cliente, la presentazione del prodotto deve enfatizzare i benefici connessi alla cura "maniacale" con la quale è stato realizzato il prodotto che il potenziale cliente deve essere spinto a toccare con mano ed a provare fisicamente.

E' un punto d'appoggio e di riferimento per la clientela. La clientela deve sapere che in quel luogo può trovare tutte le risposte alle sue domande. La soluzione ai propri bisogni. Deve sapere che in quel luogo gli interlocutori sono professionali e cortesi. Un cliente soddisfatto deve portare orgoglioso un amico interessato.

Chi risponde al telefono o riceve i clienti deve disporre di procedure di comportamento.

Il primo contatto anche telefonico è il biglietto da visita. Certamente la formazione per gestire positivamente il primo contatto è fondamentale. Formazione da fare anche a personale che ha



Portacataloghi



Visione d'insieme

funzioni di segreteria e non di vendita specifica.

Per i visitatori sarà opportuno predisporre una scheda-contatto con tutte le informazioni ritenute necessarie per sviluppare, appunto, il contatto.

Anche per le richieste di informazioni al telefono deve essere definita una procedura.

- La risposta telefonica è un biglietto da visita dell'azienda: il cliente si fa una prima impressione positiva o negativa.
- Presentarsi con il nome e mettere a proprio agio il cliente.
- Capire l'esigenza primaria (cosa desidera veramente il cliente).
- Chiedere il nome e l'indirizzo: "Le fa piacere ricevere la nostra documentazione?".
- Puntare sul sopralluogo: "Due giorni alla settimana siamo presso i clienti. Possiamo passare anche da lei senza impegno per un breve approfondimento....".

E' un centro di iniziative per incontri con i clienti, i decisori e con chiunque entri in contatto con l'azienda. Nel centro espositivo devono naturalmente essere organizzate tutte le iniziative di marketing utili e di supporto all'attività di comunicazione per lo sviluppo delle vendite e della notorietà dell'azienda: inaugurazioni, porte aperte ai residenti, meeting con decisori ed operatori, presentazione a clienti ed operatori di nuovi prodotti, riunioni con agenti o venditori, ecc.

E' un luogo in cui si entra volentieri, dove ci si può fare un'idea concreta delle soluzioni, dove si lascia il proprio nome per poter sviluppare il dialogo.

Quando non è utilizzata per dimostrazioni, l'area espositiva serve per realizzare iniziative di mailing, cioè per spedizioni di proposte, per reperire indirizzi, per mailing telefonico e per fare telefonate di gestione della clientela. Un'iniziativa importante è certamente il mailing telefonico, utile per sondare aree di mercato, zone specifiche e trarre importanti indicazioni sull'interesse del prodotto. Possono essere contattati tutti i potenziali clienti che, in passato, hanno visitato l'esposizione ma che non hanno dato seguito, per motivi diversi, alla trattativa di vendita.

Alphacan ha preparato e messo a disposizione dei suoi clienti una serie di attrezzature e materiali per allestire una sala esposizione con stile e sobrietà impeccabili: strutture portanti per esporre finestre e porte, espositori per prospetti e cataloghi, insegne, pannelli, angoli, ecc. E' stato realizzato uno specifico catalogo con le immagini e le quotazioni di tutti gli elementi disponibili, materiali per altro già a disposizione per la fornitura.



Espositore singolo



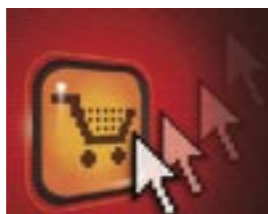
Espositore triplo



Visione d'insieme

ESATTEZZA E RAPIDITÀ CON GLI ORDINI VIA WEB

Anche Alphacan ha realizzato un progetto informatico per la trasmissione degli ordini via Internet



In tutti i settori, anche per le piccole imprese, l'utilizzo della rete è ormai procedura consolidata. Sono pochi infatti coloro che non conoscono, e quindi non utilizzano, Internet. Certo è che chi arriva ad utilizzare questo strumento, poi non lo abbandona, ma cerca di sfruttarne a pieno le potenzialità, non solo nella semplice ricerca di informazioni.

La trasmissione degli ordini, in particolare, non può che trarre vantaggio dall'utilizzo di uno strumento semplice e veloce come la rete. Un buon sistema informativo per la trasmissione degli ordini permette infatti di entrare nel sistema aziendale, trasferendo la richiesta direttamente ai centri operativi della società/fornitore. Importanti i vantaggi: controllo diretto e verifica dell'ordine, archiviazione e statistiche per tipologia di prodotto e per periodo, eliminazione degli errori, trasmissione sicura e veloce, evasioni più rapide e corrette.

La trasmissione ordini ad Alphacan

Per questi vantaggi evidenti - tanto per chi emette, quanto per chi riceve l'ordine - anche in Alphacan è stato adottato e ultimato il progetto informatico che consente ai suoi clienti di trasmettere gli ordini via web.

Si tratta del raggiungimento di un obiettivo molto importante, che consentirà, oltre che un'ottimizzazione dei tempi nella gestione degli ordini, anche ulteriori interessanti vantaggi per tutti i nostri clienti.

La procedura che prevede appunto la trasmissione degli ordini via web è molto semplice. L'operatore dovrà, prima di tutto, entrare nel sito internet di Alphacan (www.alphacan.it) e da qui nell'area Gestione Ordini, riservata ai clienti ed accessibile con una password. Grazie ad un codice di accesso ID (identificativo cliente) l'operatore potrà quindi entrare nell'area trasmissione ordini.

Le pagine che si troverà davanti sono molto intuitive e di facile compilazione. La maschera che raccoglierà l'ordine dovrà essere compilata con i codici corretti dei prodotti desiderati. In caso di dubbi, l'operatore potrà essere aiutato da una serie di informazioni disponibili in linea. Un database di informazioni consentirà all'operatore di evitare qualsiasi errore, poiché in caso di digitazione di prodotto non esistente o fuori catalogo, l'inesattezza gli sarà immediatamente notificata.

Dopo la compilazione della richiesta, con un semplice clic l'ordine sarà inviato direttamente al sistema informatico di Alphacan, che provvederà in tempo reale a smistarlo all'addetto di riferimento e ad inserirlo nel programma logistico, perché sia successivamente evaso.

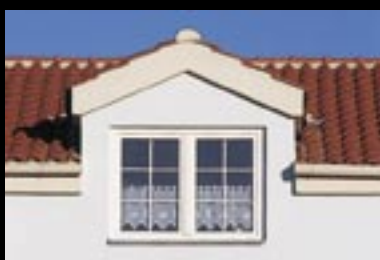
La conferma della corretta ricezione dell'ordine sarà sempre confermata all'operatore con l'invio di un'e-mail all'indirizzo del mittente. Un sofisticato sistema di sicurezza garantirà inoltre la riservatezza dei dati, delle informazioni e delle note inviate, la correttezza dei dati trasmessi e l'assenza di interferenze o intrusioni di terzi.

L'installazione di una linea dedicata ADSL non è indispensabile, ma è quantomeno indicata per potersi collegare via web con il nostro sistema in maniera veloce. Il vantaggio di questo strumento si rifletterà poi su tutte le attività nella rete che andrete ad effettuare (collegamenti internet, invio o ricevimento e-mail, ecc.) ed il costo di ca. 40 Euro al mese potrà essere velocemente ammortizzato.

Per i clienti i vantaggi saranno evidenti:

1. La trasmissione degli ordini via web sarà più ordinata e facilmente gestibile rispetto a quanto avviene oggi (ad oggi, la maggior parte degli ordini sono inoltrati via fax, scritti anche a mano e non sempre sui moduli appositi).
2. Il trasferimento d'informazioni, che avverrà praticamente in tempo reale, migliorerà nettamente, con conseguente risultato di evasioni ordini più rapide e precise.
3. Non si verificheranno più errori al momento della compilazione dell'ordine, poiché i codici inseriti saranno sempre corretti (eventuali codici sbagliati saranno infatti segnalati già in fase di digitazione).
4. Sarà possibile accedere ad un archivio ordini con possibilità di visualizzare le statistiche ordini trasmessi per articolo, gruppo di prodotti, sistemi, periodo, ecc.
5. La maschera di trasmissione ordini sarà ripartita in tre distinte aree: ordini in preparazione, ordini in trasmissione nella settimana e ordini trasmessi nel mese/anno. Il risultato sarà un immediato controllo della propria situazione ordini.
6. In una seconda fase del progetto, il cliente potrà ricevere informazioni direttamente dalla sede di Arco sulla disponibilità dei prodotti e sui tempi di evasione dei suoi ordini.





ALPHACAN 

Viale dell'Industria, 1 - 38057 Pergine (Trento)
Tel. +39 0461 505100 - Fax +39 0461 532559
e-mail: info@alphacan.it - www.alphacan.it