



# Le Vendite e la Gestione del Cliente

## Programma del Corso



## Giorno 1 - Caratteristiche del CRM

### **Iniziamo ad utilizzare SimplERP**

#### *Sessione della mattina*

- Le opzioni di visualizzazione, ricerca e filtro
- Le viste: Lista, Modulo, Calendario, Grafico, Kanban, Gantt
- Ricerca base
- Raggruppamenti
- Opzioni di ricerca avanzata
- Suggerimenti sugli strumenti
- Stampa e allega documenti
- Azioni sui record (eliminazione, duplicazione) e le viste associate
- Installazione/Aggiornamento/Rimozione di moduli
- Configurare la propria azienda
- Utilizzare le funzioni di Social Networking all'interno di SimplERP
- Chat
- La casella e-mail
- Gruppi di discussione
- Note

#### *Sessione del pomeriggio*

##### **1. Organizzare la rubrica**

- Inserire e modificare i contatti (Aziende o Clienti)
- Trovare e smistare i contatti utilizzando filtri
- Categorizzare i contatti
- Utilizzare LinkedIn per automatizzare l'inserimento in rubrica

##### **2. Organizza le Segnalazioni**

- Catalogare in modo efficiente i biglietti da visita
- Generare automaticamente le segnalazioni sulla base delle e-mail ricevute
- Analizzare ed assegnare le segnalazioni a venditori e team di vendita

##### **3. Ottimizzare il ciclo di vendita tramite le Opportunità**

- Convertire le segnalazioni in clienti o in opportunità
- Adattare SimplERP all'organizzazione aziendale tramite i Team di vendita

##### **4. Passi chiave del ciclo di pre-vendita**

- Pianificare le azioni e le date di scadenza
- Pianificare incontri e chiamate in modo efficiente

##### **5. Tenere traccia dello storico dei clienti**

- Tracciare Lead, Opportunità e Ordini di Vendita di ciascun cliente
- Allegare documenti a ciascun cliente



## Giorno 2 - Il ciclo di vendita

### *Sessione della mattina*

#### **1. Inserire e modificare i prodotti**

- Caratterizzare i prodotti: prezzo, tipologia, approvvigionamento e fornitura, categoria ecc...
- Definire le unità di misura

#### **2. Gestire il flusso di vendita**

- Codificare e configurare gli ordini (policy di fatturazione e di consegna)
- Tenere traccia degli ordini aperti
- Dalla vendita alla fatturazione
- Il pagamento anticipato
- Il pagamento parziale
- Analizzare i dati di vendita e di fatturazione

### *Sessione del pomeriggio*

#### **3. Personalizzare il processo di vendita**

- Definire il packaging
- Gestione degli avvisi
- Tracciare i margini del prodotto e degli ordini di vendita

#### **4. Convertire un Prospect in un Cliente**

- Creare un collegamento/un cliente da un lead/opportunità

#### **5. Gestire i servizi post vendita**

- Creare un reclamo (inserimento manuale o da un'e-mail ricevuta)
- Caratterizzare il reclamo: oggetto, scadenza, collegamento ad altri documenti (i.e. ordine di vendita), azioni da svolgere...
- Comunicazione interna e con il cliente



## Giorno 3 - Configurazioni avanzate

### *Sessione della mattina*

#### **1. Organizzare il listino prezzi**

- Creare le policy di prezzatura (Griglie di tariffazione)
- Assegnare il listino ai clienti
- Gestione di diverse valute
- Organizzare costi di spedizione e trasporto

#### **2. Importare i dati aziendali**

- Importare i clienti/fornitori
- Importare i prodotti

### *Sessione del pomeriggio*

#### **3. Caratteristiche avanzate**

- Utilizzare il Website Builder per costruire un sito web
- Configurare un portale per i clienti (Ordini di vendita, Fatturazione, ecc..)
- Impostare azioni automatiche (assegnare uno specifico venditore, aggiungere un Follower predefinito ecc...)
- Personalizzare i report attraverso Report Designer e modificare i modelli di e-mail