

Esempio

Sequenza Post-Vendita

Integrazione alla ver. 1.0 - Ottobre 2009

di Ugo Cacciaguerra

Sequenza Post-Vendita su www.matrimonioinmusica.it

 Gestione Utenti

 Gestione Email

 Statistiche

 Invio seq.

- ▶ Crea nuova sequenza di invio
- ▶ Amministra sequenze di invio
- ▶ Crea nuova Email
- ▶ Inserisci nuovo utente
- ▶ Tutti gli utenti

 Gestione Sms

 Gestione Fax



































 Email/Sms

 Modulo Comp.

 Gestione sito

 Supporto

Email della sequenza: Post Vendita Nuovi iscritti MIM

Email	Inviata dopo (in giorni)	Inviata a n. utenti	Modifica ordinamento invio	Elimina Email
Benvenuto nel nostro Team	1	35		
Suggerimento per come ottenere il massimo da matrimonioinmusica.it	2	35	 	
L'importanza di una scheda ben fatta	13	34	 	
L'importanza del Demo audio	15	30	 	
Strategie per poter chiudere il maggior numero di contratti	30	27	 	
Allarga i tuoi orizzonti	30	27	 	
Hai un sito personale?	30	24	 	
Questionario	60	21	 	
Secondo questionario	90	0	 	
Non perdere visibilità	20	0	 	
Giro di Boa	11	0	 	
Il tuo account è in scadenza	30	0		

Questa è una sequenza di **post-vendita**, quindi parla ad un cliente già acquisito.

In questo caso si rivolge ad un **nuovo cliente** ad ha lo scopo di accoglierlo ed accompagnarlo nell'utilizzo del servizio offerto da matrimonioinmusica, consigliarlo ed **indicargli strategie** per essere più efficace e guadagnare di più!

Si tratta quindi di una sequenza di “**Customer Care**” ma non solo, come vedrete di seguito questa sequenza ha anche **altri obiettivi** e contiene altri elementi di marketing quali:

Customer Care

Benvenuto

Consigli sull'utilizzo

Suggerimenti e strategie per ottenere il massimo

Feedback

2 questionari che ci permettono di capire il grado di soddisfazione

Vendita

Ci sono 2 momenti di vendita

Scadenze (Rinnovo)

Il rinnovo del servizio prima della scadenza

Come vedete questa sequenza è composta da **12 e-mail** che sono spedite in sequenza **nell'arco dell'anno di abbonamento** del cliente al portale.

Immaginate che in questo portale entrano dai 5 ai 9 clienti nuovi al mese (circa 80 nuovi clienti all'anno), pensate al lavoro di “customer care” che deve fare l'incaricato commerciale che, oltre a doversi occupare di cercare i nuovi clienti e chiuderli in vendita dovrebbe occuparsi dei clienti acquisiti **con particolare attenzione ai nuovi clienti**, quelli che vanno seguiti maggiormente.

La nostra sequenza come vedrete in seguito funziona un po' come un “**Commerciale Elettronico**”, fa tutto il **lavoro ripetitivo** dell'incaricato commerciale,

lo fa in automatico ed in maniera personalizzata.

Le E-mail infatti **sono personalizzate**, portano il nome del cliente (Ciao Paolo ...) e sono **firmate dall'incaricato** commerciale, come se fosse lui stesso a scrivere personalmente al cliente.

Pensate che il “sequencer” di Logicamail invia **960 (12x80) comunicazioni all’anno**, tutte scaglionate durante l’anno, **un lavoro immenso** che toglierebbe moltissimo tempo all’incaricato commerciale e che sarebbe comunque di difficile organizzazione.

Supponendo di gestire il customer care con telefonate, e supponendo che tali telefonate non durino più di un quarto d’ora, il nostro commerciale elettronico ci **fa risparmiare** circa **240 ore di lavoro** (mediamente pari ad **€ 4.800 di costo lordo** medio rapportato allo stipendio di un dipendente); ore di lavoro che il nostro incaricato potrà sfruttare per **incrementare ulteriormente i clienti.**

Il nostro incaricato commerciale dovrà occuparsi solo di gestire i feedback procurati dal commerciale elettronico (La nostra sequenza).

Di seguito l’intera sequenza

1° Mail con Oggetto: Benvenuto nel nostro Team – 1 giorno dopo l’inserimento nel portale

E’ una mail di cortesia, si dà il benvenuto al nostro nuovo cliente, la mail è personale e firmata dall’incaricato commerciale.



Ciao [nome],

BENVENUTO NEL NOSTRO TEAM

Da oggi, la tua scheda artista è presente sul portale www.matrimonioinmusica.it, riceverai direttamente dai clienti le mail con i preventivi e tutti i loro dati .

Sarai tu a contattarli direttamente senza dover corrispondere nessuna percentuale al portale, il contatto è diretto con il cliente.

Buon Lavoro e Benvenuto nel nostro team.

Giovanna Candida

Giovanna Candida
Sales Manager e Referente artisti
staff@matrimonioinmusica.it - giovanna@logicamente.it
Cell. 392.9478474 - Tel. 0543.795065 - Fax. 0543.795078

2° Mail con Oggetto: Suggerimento per come ottenere il massimo da matrimonioinmusica.it

2 giorni dopo la mail precedente, cominciamo a dare al nostro nuovo cliente qualche informazione per ottenere il massimo dal portale; Sono **suggerimenti importanti** che possono fare la differenza in termini di risultato!

In questo caso un consiglio importante è quello di **richiamare subito il potenziale cliente**, in più il decalogo sul come fare una telefonata efficace.



Ciao [nome],

SUGGERIMENTO per ottenere IL MASSIMO da Matrimonioinmusica.it

Le statistiche effettuate in diversi mesi di gestione degli sposi per gli artisti e l'esperienza diretta di alcuni artisti del nostro team, hanno dimostrato che il miglior modo per chiudere il maggior numero di preventivi ricevuti da matrimonioinmusica.it è **chiamare il cliente telefonicamente ... subito!!** (rispondere solo via mail dà scarsi risultati).

La telefonata è un modo per proporsi al cliente in modo diretto, completo ed esaustivo, **ascoltando** le sue idee e proponendosi secondo quello di cui lui ha bisogno.

Una mail risulta anonima, l'unica cosa visibile che rimane agli sposi è il **prezzo** e non la qualità e la professionalità che solo con un contatto telefonico potete trasmettere.

Il decalogo per una "telefonata ottimale" è:

- un tono gioioso
- chiamare il cliente per nome
- ascoltare con attenzione le richieste che vengono fatte
- proporsi consapevoli della propria professionalità
- far capire al cliente che non è il prezzo la cosa più importante, ma la qualità della musica e l'esperienza della gestione dell'evento.

Provare per credere!!

Un saluto

Giovanna Candida

Giovanna Candida
Sales Manager e Referente artisti
staff@matrimonioinmusica.it - giovanna@logicamente.it
Cell. 392.9478474 - Tel. 0543.795065 - Fax. 0543.795078

3° Mail con Oggetto: L'importanza di una scheda ben fatta

Circa 15 giorni dopo l'iscrizione arriva un altro consiglio su come ottenere il massimo da matrimonioinmusica.it



Ciao [nome], volevo parlarti oggi

DELL'IMPORTANZA DI UNA SCHEDA BEN FATTA

Il vostro biglietto da visita è **la scheda artista**, il consiglio che vi diamo è tenerla aggiornata con:

- **Foto** : La Galleria fotografica, ingrandisce e sfoglia le vostre foto come un album, potete inviarne nuove o incrementare quelle già presenti.
- **Demo** : Risultati graditissimi dagli sposi per poter individuare il loro gusto nella scelta degli artisti
- **Presentazione** : Piace molto se dettagliata con la sequenza dell'organizzazione tra una pausa e l'altra del ricevimento o cerimonia.
- **Repertorio** : Da non sottovalutare, gli sposi non sono esperti di musica e quindi riescono a basarsi meglio sulla scelta degli autori che sui generi proposti.
- **Sito personale** : Dopo avere ricevuto il contatto da www.matrimonioinmusica.it è importantissimo potersi presentare ai clienti con un sito personale che racconti la vostra professionalità. Se avete un webmaster, vi daremo dei suggerimenti su come organizzare il vostro sito. Se non sapete a chi rivolgervi, Vi ricordo che anche noi possiamo aiutarVi a creare od aggiornare il vostro Sito, proprio grazie alla nostra grande esperienza in questo settore www.logicamente.it .

Se volete consigli ed informazioni in merito, o per inviare il nuovo materiale per l'aggiornamento delle schede artista, potete contattare l'indirizzo staff@matrimonioinmusica.it.

Un saluto

Giovanna Candida

Giovanna Candida
Sales Manager e Referente artisti
staff@matrimonioinmusica.it - giovanna@logicamente.it
Cell. 392.9478474 - Tel. 0543.795065 - Fax. 0543.795078

4° Mail con Oggetto: L'importanza del Demo audio

Circa 1 mese dopo l'iscrizione, terzo consiglio, il nostro **"commerciale elettronico"** si sta occupando del nostro nuovo cliente, non si dimentica, **lo chiama per nome, gli dà consigli utili.**



Ciao [nome], oggi vediamo

L'IMPORTANZA DEL DEMO !

Hai inserito il Demo nella tua scheda artista? Tienilo Aggiornato.

Il Demo audio, è molto importante all'interno della scheda artista, perché è sempre ascoltato dopo la lettura del testo della presentazione e **prima della richiesta di preventivo.**

La SIAE ci da delle regole per inserire il Demo on-line da rispettare, bisogna tagliare i brani di una lunghezza massima di 30 sec per brano.

Noi consigliamo di **inserire da 4 a 6 brani** con le diverse tipologie di musica che proponete per dare un'idea all'utente del genere che offrite.

Le statistiche che noi effettuiamo mensilmente sulle vostre schede, **hanno dato dei risultati chiari:**

Gli artisti che hanno inserito un buon Demo audio, ricevono PIU' PREVENTIVI !

Ricorda che la scheda artista **è il tuo biglietto da visita.**

A presto

Giovanna Candida

Giovanna Candida
Sales Manager e Referente artisti
staff@matrimonioinmusica.it - giovanna@logicamente.it
Cell. 392.9478474 - Tel. 0543.795065 - Fax. 0543.795078

5° E-Mail con oggetto: Strategie per poter chiudere il maggior numero di contratti

Siamo a circa 2 mesi dall'iscrizione; è un po' che il cliente utilizza il nostro servizio, gli ribadiamo il **concetto più importante**, chiamare personalmente il cliente! (Fa davvero la differenza tra chi ha più successo e chi meno!)



STRATEGIE PER CHIUDERE IL MAGGIOR NUMERO POSSIBILE DI CONTRATTI

Ciao [nome],

Ricevi molti preventivi, ma la percentuale di quelli che vanno a buon fine non ti soddisfa?

La prima cosa da fare è **contattare il cliente personalmente**, se non ci invia il recapito telefonico chiedere il numero nella mail di risposta senza inviare il preventivo, il contatto diretto è sicuramente **l'arma vincente** per chiudere più contratti.

È sicuramente più facile e veloce inviare una mail standard, preparata anche con cura, ed inviarla a tutti, ma ti assicuro che i **risultati cambiano notevolmente** con l'approccio diretto.

Parlando personalmente al cliente si da più fiducia e si riesce a trasmettere professionalità.

Provare per credere!!!

A presto

Giovanna Candida

Giovanna Candida
Sales Manager e Referente artisti
staff@matrimonioinmusica.it - giovanna@logicamente.it
Cell. 392.9478474 - Tel. 0543.795065 - Fax. 0543.795078

6° E-Mail con oggetto: Allarga i tuoi orizzonti

Circa 3 mesi dopo l'iscrizione

ECCO **LA PRIMA VENDITA** della nostra sequenza (il commerciale elettronico), dopo 3 mesi che il cliente utilizza il servizio, che magari ha già ottenuto qualche commessa, **gli si offre** la possibilità di avere più commesse allargando la zona.



Ciao [nome],

**LAVORI ANCHE FUORI PROVINCIA?
ALLARGA I TUOI ORIZZONTI**

Vuoi essere **più visibile**? Vuoi ricevere **più Contatti**?

Sei disponibile a lavorare in trasferta?

Vuoi ricevere preventivi anche dalle **regioni limitrofe** o da **tutta Italia**? Come?

Aderendo al **"ModuloPlus 5"**, con un piccolo importo moltiplicherai la tua visibilità, puoi farti conoscere in 5 regioni aggiuntive a quella di appartenenza.

Allarga i tuoi orizzonti, inviami una mail con le regioni in cui vuoi essere visibile.

A presto

Giovanna Candida

Giovanna Candida
Sales Manager e Referente artisti
staff@matrimonioinmusica.it - giovanna@logicamente.it
Cell. 392.9478474 - Tel. 0543.795065 - Fax. 0543.795078

7° E-Mail con oggetto: Hai un sito personale?

Circa 4 mesi dopo l'iscrizione

ECCO LA SECONDA VENDITA della nostra sequenza (il commerciale elettronico), dopo 4 mesi che il cliente utilizza il servizio, gli spieghiamo che un sito personale è un mezzo efficace per aumentare la fiducia che la coppia di sposi deve avere per decidere di scegliere un artista. E ci proponiamo come professionisti.



Ciao [nome],

Hai un sito personale?

La tua scheda artista presente sul portale è un ottimo biglietto da visita, ma può contenere un numero limitato di informazioni.

Un Sito personale è una forma più completa di presentazione, un'immagine reale di quello che tu sei, un modo per dare al cliente la possibilità di conoscere le tue esperienze e la tua musica a 360° con le immagini che parlano di te.

Un Sito però deve essere organizzato bene con le pagine giuste e i contenuti essenziali.

Molti artisti si appoggiano al myspace, che a mio parere non è paragonabile ad un sito personale.

Per la creazione di un Sito ci si deve appoggiare a persone competenti che vi aiutino a dare un **messaggio chiaro**, ad usare i colori giusti e le pagine necessarie per una corretta consultazione che deve essere facile e veloce.

Se hai un web master, noi ti consigliamo di strutturarli senza troppe immagini in movimento, pagine corte con colori tenui per musica soft e vivaci per musica più allegra, i contatti in una pagina a parte, i demo ascoltabili, le foto che si ingrandiscono per vedere bene le immagini e i volti, Una pagina con le biografie dei componenti del gruppo e le esperienze.

Se non hai un web master, la nostra azienda www.logicamente.it è **specializzata** nella creazione di Siti e non solo, **all'avanguardia**, e che trasmettano il **messaggio corretto** e necessario per **ottimizzare la tua visibilità**.

Punta in alto per farti conoscere con gli strumenti giusti.

A presto

Giovanna Candida

Giovanna Candida
Sales Manager e Referente artisti
staff@matrimonioinmusica.it - giovanna@logicamente.it
Cell. 392.9478474 - Tel. 0543.795065 - Fax. 0543.795078

8° E-Mail con oggetto: Questionario

A 6 mesi dall'iscrizione il **primo questionario di feedback**, strumento indispensabile per capire come migliorare il servizio e come fidelizzare il cliente.



Ciao [nome],

QUESTIONARIO

il nostro impegno per il corretto funzionamento, posizionamento e andamento di www.matrimonioinmusica.it è sempre costante, ma per renderlo efficiente al massimo abbiamo bisogno della vostra partecipazione.

Vi chiediamo di rispondere ad alcune domande per conoscere le vostre opinioni, i riscontri ottenuti e le difficoltà da Voi riscontrate.

Non spaventatevi sono solo poche semplici domande:

1. Quanti preventivi avete ricevuto?
2. Quanti preventivi sono andati a buon fine?
3. Qual'è, nel confronto con gli sposi, la difficoltà che incontrate più di frequente?
4. Abbiamo apportato diversi miglioramenti, quale per voi è stato il più costruttivo, e cosa voi aggiungereste ancora?
5. Cosa ne pensate del servizio che vi viene offerto?
6. l'invio mensile di E-Mail informative, lo trovate interessante?
7. Cosa vi aspettavate da matrimonioinmusica e cosa avete avuto

Vi chiedo di inviare le risposte, contrassegnate dal numero della domanda, a staff@matrimonioinmusica.it.

Grazie per la collaborazione.

Giovanna Candida

Giovanna Candida
Sales Manager e Referente artisti
staff@matrimonioinmusica.it - giovanna@logicamente.it
Cell. 392.9478474 - Tel. 0543.795065 - Fax. 0543.795078

9° E-Mail con oggetto: Secondo Questionario

A 9 mesi un ulteriore questionario di feedback



Ciao [nome],

Secondo questionario

Per essere sempre più vicini ai nostri artisti e seguire da vicino l'efficienza del servizio che Vi offriamo, Ti chiediamo di rispondere alle domande di questo questionario, simili al precedente, per confrontare le risposte e verificare se ci sono differenze a distanza di tre mesi.

Ti chiedo pochi minuti del tuo tempo, che per noi sono preziosi ed essenziali per verificare la tua soddisfazione:

1. Quanti preventivi avete ricevuto a oggi?
2. Quanti preventivi sono andati a buon fine?
3. Qual è il vostro metodo di risposta ai preventivi?
4. Quale miglioria apportereste al portale?
5. Cosa ne pensate del servizio che vi viene offerto?
6. l'invio mensile delle newsletters informative, lo trovate interessante?
7. Cosa vi aspettavate da matrimonioinmusica e cosa avete avuto?

Vi chiedo di inviare le risposte, contrassegnate dal numero della domanda, a staff@matrimonioinmusica.it.

Grazie per la collaborazione.

Giovanna Candida

Giovanna Candida
Sales Manager e Referente artisti
staff@matrimonioinmusica.it - giovanna@logicamente.it
Cell. 392.9478474 - Tel. 0543.795065 - Fax. 0543.795078

10° E-Mail con oggetto: Non perdere visibilità

A 10 mesi dall'iscrizione si comincia a parlare del rinnovo. In questa occasione proponiamo il 3X2, cioè se il cliente si abbona per 3 anni ne pagherà solo 2!



Ciao [nome],

NON PERDERE VISIBILITA'

Tra 2 mesi il tuo account scadrà, e oggi puoi usufruire di una **grande occasione**.

Se anticiperai il rinnovo del tuo contratto di 1 mese, mantenendo comunque la scadenza del contratto attuale, puoi aderire **all'OFFERTA 3x2**.

Approfitta ora di questa fantastica opportunità

Mantieni costante la tua presenza sul portale per **3 anni** con l'investimento di soli 2 anni + il modulo plus, a Soli 480€ invece di 720€

RISPARMI 240 euro+iva.

Per qualsiasi informazione non esitare a contattarmi.

A presto

Giovanna Candida

Giovanna Candida

Sales Manager e Referente artisti

staff@matrimonioinmusica.it - giovanna@logicamente.it

Cell. 392.9478474 - Tel. 0543.795065 - Fax. 0543.795078

11° E-Mail con oggetto: Giro di Boa

In questa mail di “**remind**” facciamo ancora un po’ di feedback, ricordiamo al cliente che l’account è in scadenza e gli ricordiamo che il contratto prevede un tacito rinnovo.



Ciao [nome],

GIRO DI BOA

Sono 10 mesi che collaboriamo insieme, saremmo lieti di conoscere le tue impressioni, se hai dei suggerimenti o semplicemente come è andato questo periodo.

È nostra cura, seguire sempre al meglio il portale e gli artisti, per mantenere gli **alti livelli**, la qualità e la professionalità di cui vantiamo.

Siamo sempre pronti a confrontarci con Voi su tutte le tematiche, se avete bisogno di avere delle informazioni, se volete dei consigli o avete delle critiche su cui farci riflettere, siamo pronti ad ascoltarvi.

Siamo sicuri che tu voglia continuare la collaborazione, ma in caso contrario, Ti ricordo che l’annualità del contratto prevede un tacito rinnovo, se non viene inviata tempestivamente una disdetta scritta a staff@matrimonioinmusica.it.

Un saluto

Giovanna Candida

Giovanna Candida
Sales Manager e Referente artisti
staff@matrimonioinmusica.it - giovanna@logicamente.it
Cell. 392.9478474 - Tel. 0543.795065 - Fax. 0543.795078

12 E-Mail con Oggetto: Il tuo account è in scadenza

Ultimo “**Remind**” un mese prima della scadenza per **ricordare al cliente di pagare il rinnovo** per non rischiare di essere oscurato.



Ciao [nome],

IL TUO ACCOUNT E' IN SCADENZA

Il tuo account è in scadenza, se rinnovi entro la data di scadenza, manterrai lo stesso investimento dello scorso anno, con gli stessi vantaggi.

Non rischiare di essere oscurato.

Per confermare la tua scheda artista e continuare a **ricevere preventivi**, basta richiedere il link per effettuare il pagamento con carta di credito oppure inviare la ricevuta dell'avvenuto bonifico via mail o via fax allo 0543795078 entro la data di scadenza del tuo contratto. Rinnoverai automaticamente per un anno.

A tua disposizione per ulteriori informazioni

Giovanna Candida

Giovanna Candida
Sales Manager e Referente artisti
staff@matrimonioinmusica.it - giovanna@logicamente.it
Cell. 392.9478474 - Tel. 0543.795065 - Fax. 0543.795078