

— Dynamics 365 — for Customer Engagement & EOS Customer Experience



Flora Gitti
flora.gitti@eos-solutions.it
Mauro Manfredi
mauro.maniforti@eos-solutions.it





Flora Gitti

Sales Manager Customer Base
EOS Solutions



Mauro Maniforti

CRM Team Leader
EOS Solutions

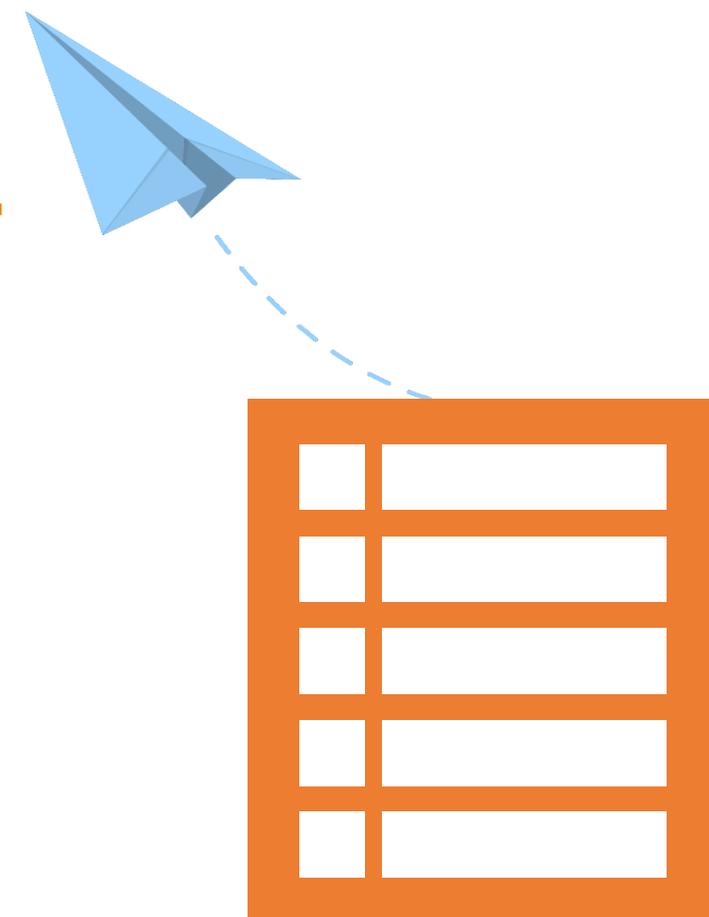
Agenda

01 Profilazione degli influenzatori del business e gestione delle relazioni

02 Gestione efficace delle vendite tramite l'App "Sales"

03 Fidelizzazione dei clienti tramite l'App "Customer Service"

04 Microsoft Dynamics 365 for Sales: Ready to Experience



C'è solo un capo. **IL CLIENTE**, e può licenziare tutti dal presidente in giù, semplicemente spendendo i suoi soldi da qualche altra parte.

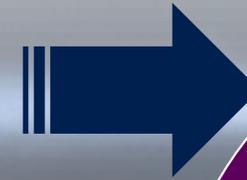
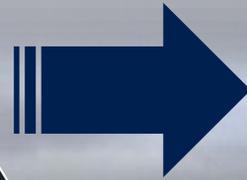
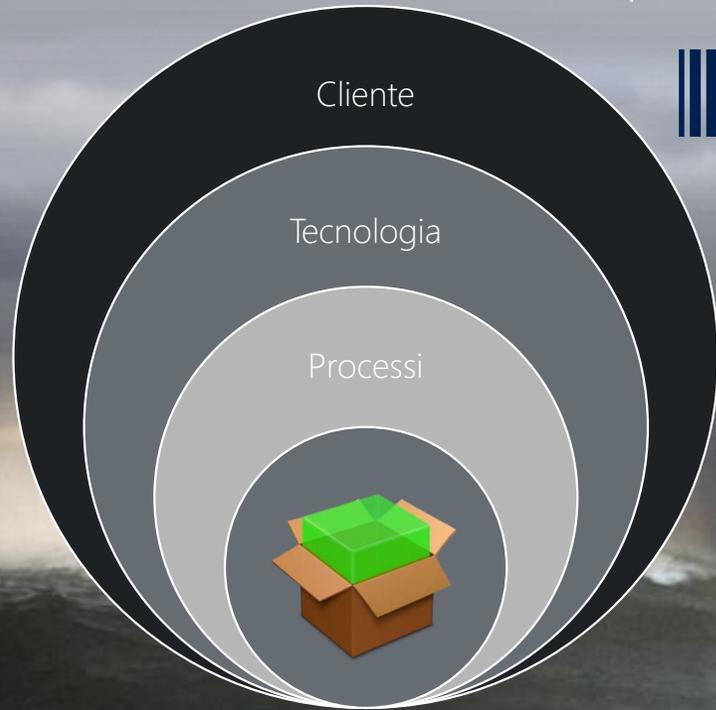
Sam Walton, 1977 (Wall-Mart)

"Sono il tipo di persona che va al ristorante, si siede al tavolo e aspetta pazientemente, mentre il cameriere fa tutto tranne che prendere il mio ordine. Sono il tipo di persona che va in un negozio e aspetta in silenzio, mentre il dipendente dietro il bancone termina la conversazione privata con il collega, prima di prendere il pagamento. Sono il tipo di persona che va in un distributore di benzina e non ronza mai, ma aspetta pazientemente mentre il dipendente finisce di leggere il giornale. Sono davvero il tipo di persona che entra in qualsiasi struttura commerciale e sembra chiedere l'attenzione, un sorriso, che il dipendente mi faccia un favore. E ora devi pensare che sono solo un tipo gentile, calmo, rilassato, tranquillo, paziente. Ma ti sbagli! Sapete chi sono? Sono il cliente che non tornerà mai più. E poi mi diverto. Guardare queste aziende spendere milioni di dollari, nel marketing e nella pubblicità, per farmi tornare da loro. Quando in realtà ero già lì, e tutto quello che dovevano fare era una cosa semplice, economica e facile: trattami con un po' di cortesia. C'è solo un capo: IL CLIENTE. E può licenziare tutti in azienda. dal dipendente al direttore generale, semplicemente spendendo i suoi soldi da qualche altra parte"

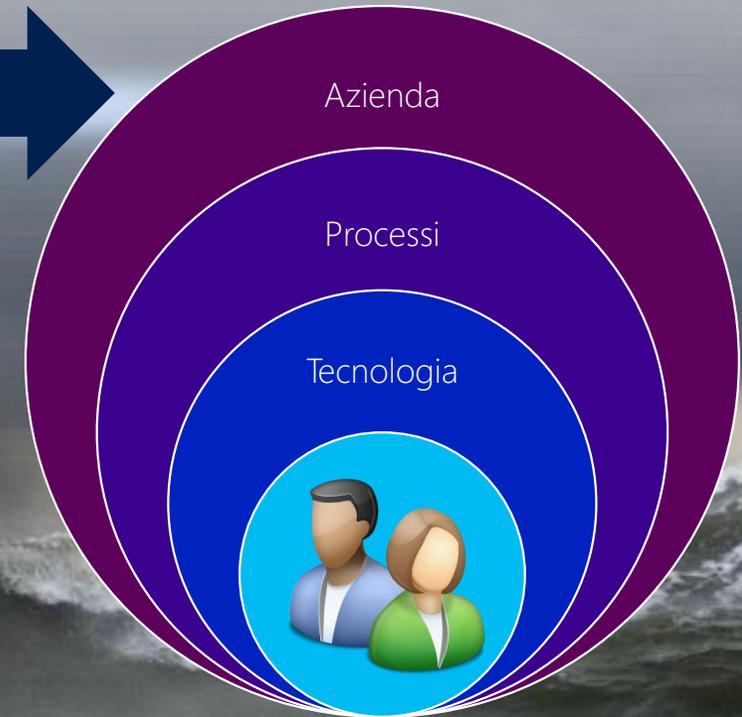
Nuovi modelli di business

L'evoluzione dei mercati e il comportamento dei consumatori influenza la trasformazione di molti modelli industriali e commerciali. La conoscenza del cliente e dei suoi modelli di acquisto assumono sempre più un'importanza strategica e sono in grado di consentire la personalizzazione e la conoscenza a livello di singolo cliente.

«Product Driven» Company



«Customer Company»



La Customer Company



È disponibile **24** ore
su **24, 7** giorni su 7,
in qualsiasi luogo il
cliente sia

Ascolta prima ...
ogni cliente su ogni
canale

Collega i propri
clienti, dipendenti,
partner e prodotti

Sa che la
conversazione non
si ferma mai

Crea comunità

Rispetta l'identità,
privacy e denaro

Non crea solo clienti soddisfatti ... **crea evangelisti**

Microsoft Dynamics 365 for Sales: Ready to Experience

Microsoft Dynamics 365 for Sales

READY TO EXPERIENCE

99€ al mese
x utente x 3 anni



CRM = CUSTOMER ENGAGEMENT



Prossimi appuntamenti



20.6

Digital Transformation for Retail

Microsoft House
Viale Pasubio, 21 - 20154 Milano

4.7

Organizzare il lavoro quotidiano con Microsoft & Dynamics 365

Webinar

19.9

Cost accounting con Business Central ed EMA

Webinar

Grazie!

