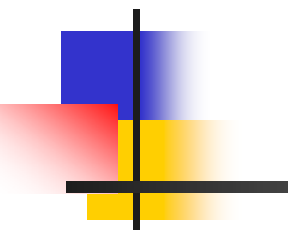




Università degli Studi di Macerata



Corso di Marketing

Lezione 4

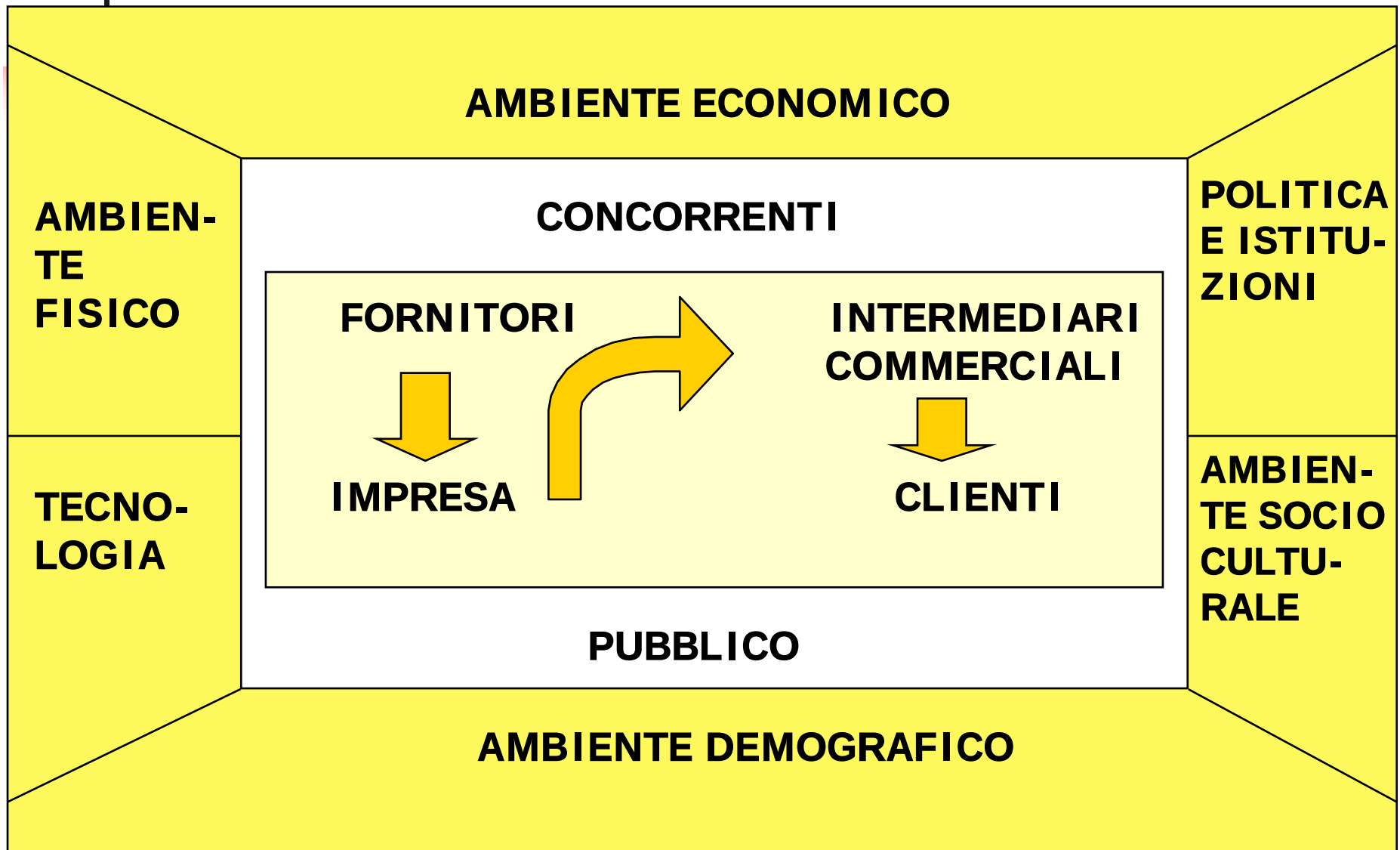
L'analisi del microambiente

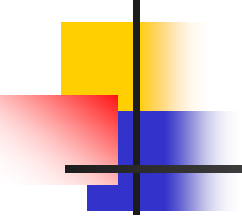
Prof. Elena Cedrola

elena.cedrola@unimc.it

www.economiamc.org/cedrola

I PROTAGONISTI E LE FORZE OPERANTI NELL'AMBIENTE DI MARKETING NELL'IMPRESA





I PROTAGONISTI DEL MICROAMBIENTE

L'IMPRESA → Microambiente aziendale (conflitti)

I FORNITORI → Valutazioni di:

- qualità
- tempi di consegna
- affidabilità
- costo

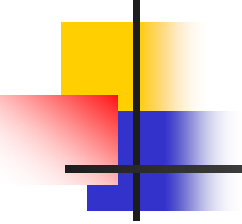
GLI INTERMEDIARI DI MARKETING

- di vendita ->
- di spedizione e trasporto
- di servizi di marketing
- finanziari

I CLIENTI → consumatori, industrie, rivenditori, P.A.

I CONCORRENTI

IL PUBBLICO



GLI INTERMEDIARI DI MARKETING (vendita)

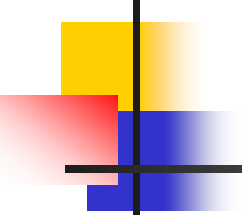
DUE CATEGORIE:

- **gli agenti intermediari**
- **i rivenditori**

RUOLO:

RIDURRE ETEROGENEITA' TRA OFFERTA E DOMANDA

- **UTILITA' DI SPAZIO**
- **UTILITA' DI TEMPO**
- **UTILITA' DI QUANTITA'**
- **UTILITA' DI ASSORTIMENTO**
- **UTILITA' DI POSSESSO**



I PROTAGONISTI DEL MICROAMBIENTE

L'IMPRESA → Microambiente aziendale (conflitti)

I FORNITORI → Valutazioni di:

- qualità
- tempi di consegna
- affidabilità
- costo

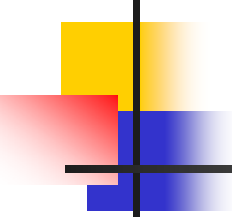
GLI INTERMEDIARI DI MARKETING

- di vendita
- di spedizione e trasporto
- di servizi di marketing
- finanziari

I CLIENTI → consumatori, industrie, rivenditori, P.A.

I CONCORRENTI

IL PUBBLICO



LA CONCORRENZA

**PER ANALISI ED AZIONE ADOTTARE IL PUNTO DI VISTA DEL
CLIENTE**

**CONCORRENZA
SUL PIANO DEI DESIDERI**



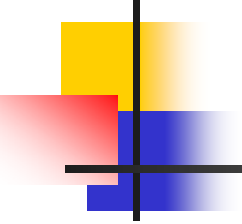
**CONCORRENZA
GENERICA**



**CONCORRENZA
DI PRODOTTO**

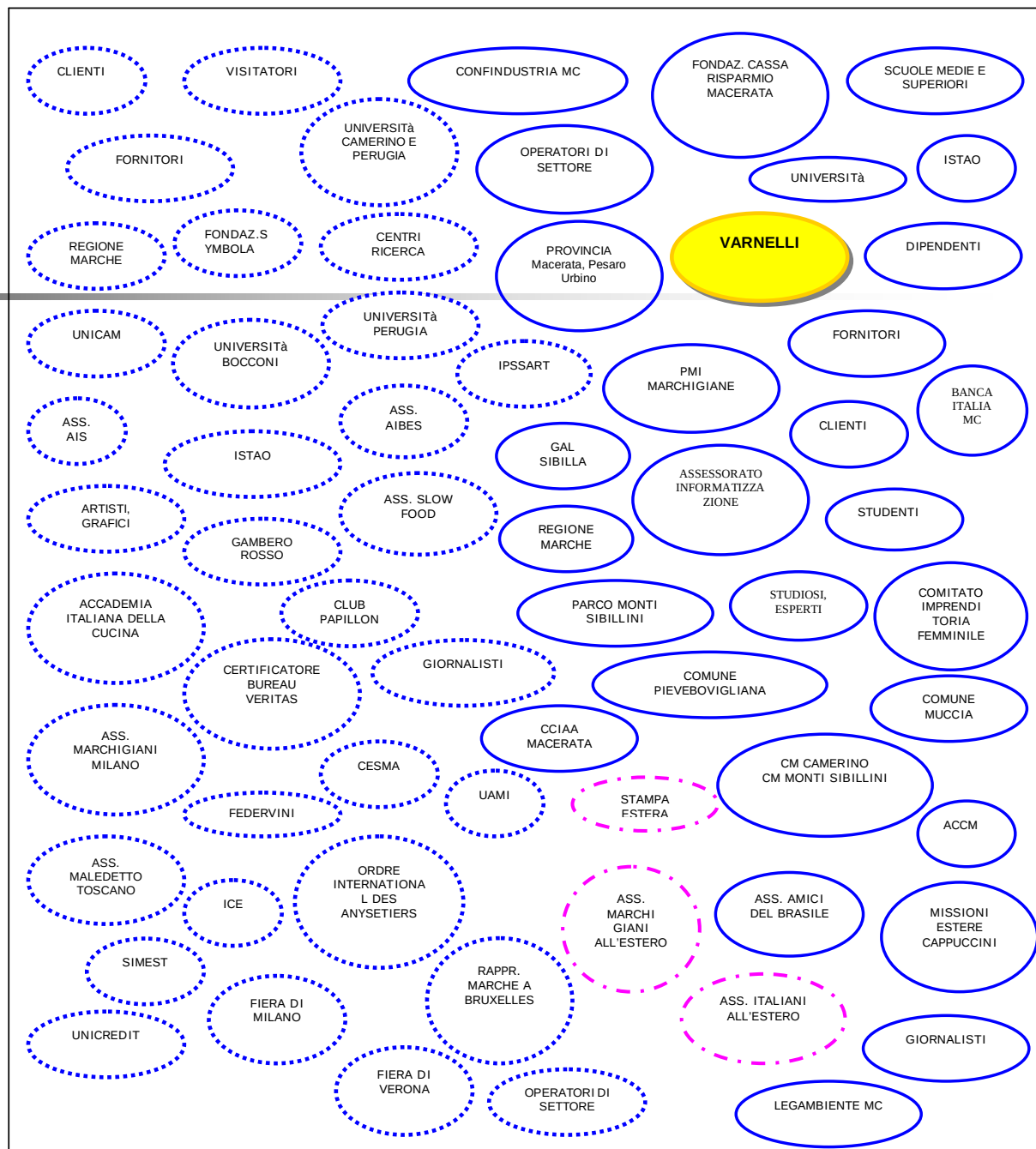
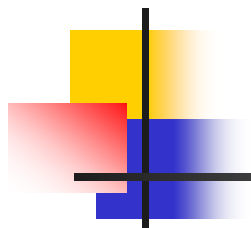


**CONCORRENZA
DI MARCA**



IL PUBBLICO

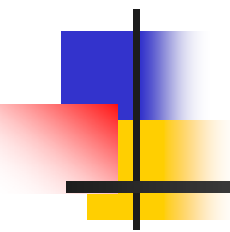
- **AMBIENTE FINANZIARIO**
- **MEZZI D'INFORMAZIONE**
- **GOVERNO E PARLAMENTO**
- **GRUPPI E ASSOCIAZIONI DI CITTADINI**
- **PUBBLICO IN GENERALE**
- **COLLABORATORI DELL'IMPRESA**



Attori locali (reti brevi)

Attori extra locali (reti lunghe)

Relazioni con attori potenziali

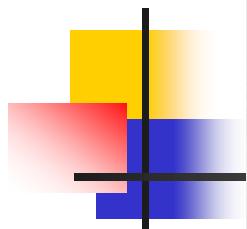


La comunicazione interna

Il Caso Be Smile

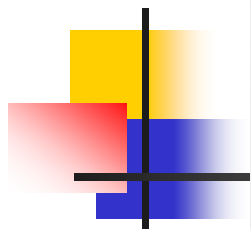
Banco Ambrosiano

Veneto – Gruppo Intesa



Be smile!

**Banco
Ambrosiano Veneto**
Gruppo Intesa

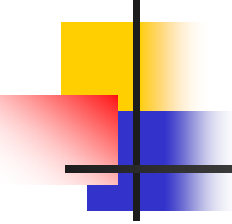


Dai voce al tuo sorriso.



**Banco
Ambrosiano Veneto**

Gruppo Intesa



Abbiamo sempre la risposta giusta.

Da sempre rispondiamo ai nostri clienti con ottimi prodotti finanziari e bancari. Tuttavia, per la soddisfazione della clientela è necessario arricchire tutti i servizi offerti con alcuni elementi apparentemente solo formali, ma che costituiscono un valore aggiunto per chi entra in contatto con la nostra Banca.

Ci riferiamo al modo in cui ci si pone nei confronti dei clienti; pensate a come si possono vanificare tutti i nostri sforzi se commettiamo errori di comportamento come:

- **Scarsa attenzione alle richieste del cliente.**
- **Tempi di attesa lunghi nelle risposte telefoniche.**
- **Errore nell'assegnare il cliente all'interlocutore giusto.**
- **Rinvio dei problemi sollevati.**
- **Indisponibilità a fornire spiegazioni o informazioni.**

Con Be smile, da oggi le nostre
risposte ai clienti saranno migliori.
Anche al telefono.



La nuova iniziativa promozionale del Banco Ambrosiano Veneto, rivolta a tutto il Personale di Rete, per rendere più efficaci le conversazioni telefoniche con la clientela.

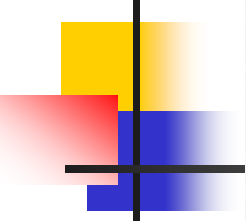
"Be smile - Dai voce al tuo sorriso" è un modo simpatico per:

- **Aumentare il grado di soddisfazione dei nostri clienti quando contattano il Banco Ambrosiano Veneto.**
- **Migliorare l'immagine della Banca nei confronti dei clienti potenziali.**

Obiettivi importanti che potranno essere raggiunti facilmente con:

- **Risposte telefoniche più omogenee.**
- **Forme di gestione delle conversazioni telefoniche più nuove ed efficaci.**

Scopri nel diagramma qui sotto "Trasformate le vostre telefonate in una telefonata Smile!" come gestire in modo ottimale le conversazioni telefoniche della clientela interna ed esterna.



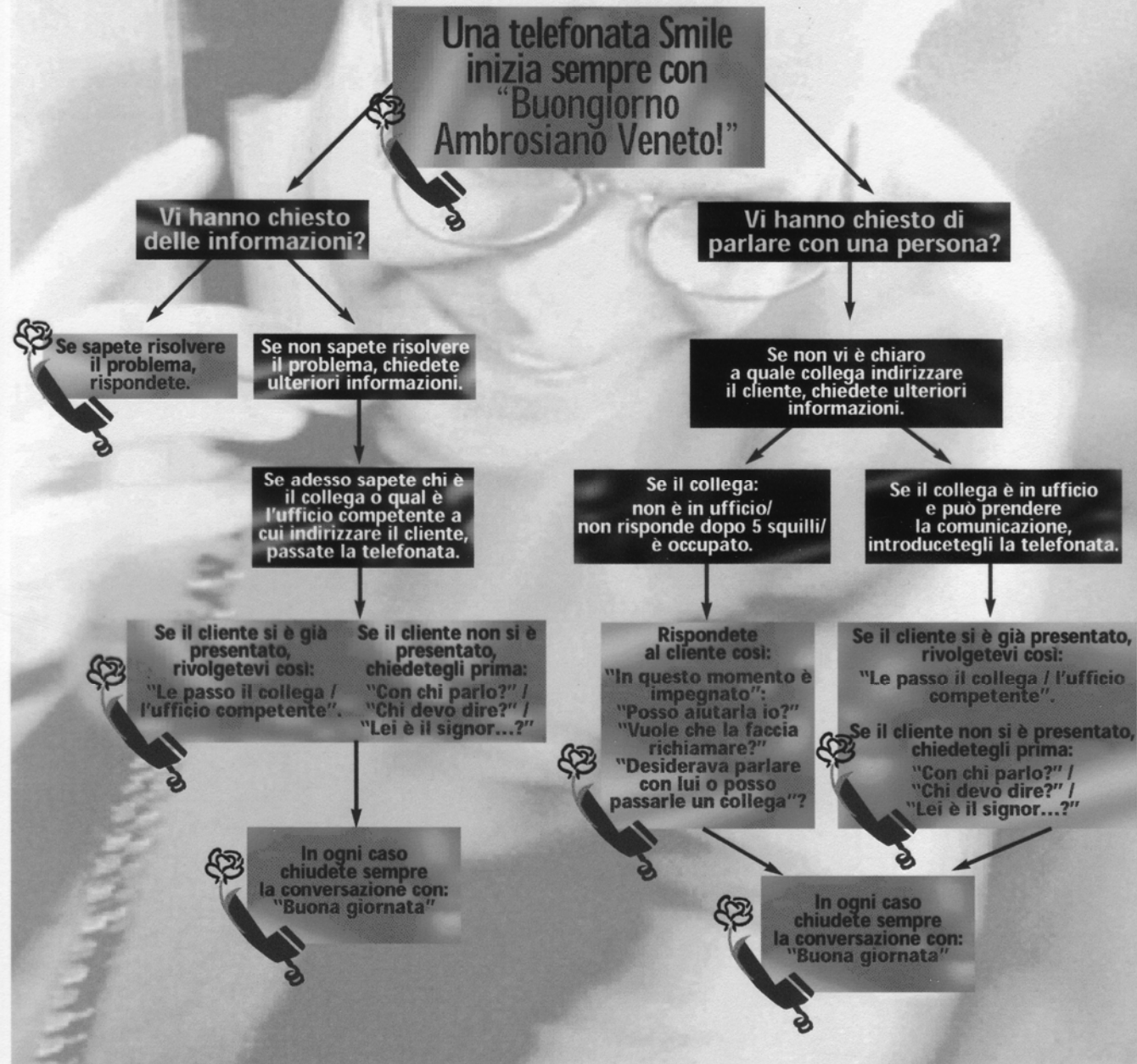
Con Be smile, migliori l'immagine della banca e vinci anche bellissimi premi per il tuo tempo libero.

Dal 15 gennaio al 30 giugno 2001, potrai ricevere la telefonata di un cliente molto particolare: il **Cliente SMILE**.

Se rispondi alla telefonata entro 3 squilli, con la frase "Buongiorno, Ambrosiano Veneto", avrai già vinto un Premio Smile di fascia VERDE, che potrai scegliere tra quelli indicati nel tagliando qui a fianco. Se nel corso della telefonata riesci a risolvere in modo ottimale il problema del **Cliente SMILE**, oltre al Premio Smile di fascia VERDE, potrai scegliere anche un Premio Smile di fascia BLU e la filiale nella quale lavori diventerà una **Filiale SMILE**. Ogni **Filiale SMILE** riceverà l'esclusiva vetrofania appositamente realizzata per questa iniziativa.

Il regolamento del concorso e le modalità corrette di risposta puoi trovarle anche su Intranet, dove sono rappresentate, con simpatici fumetti, le situazioni telefoniche nelle quali ti troverai a rispondere.

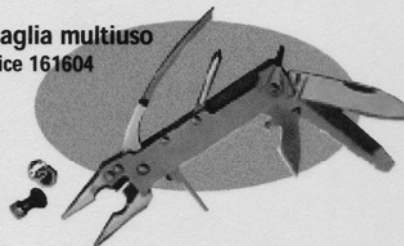
Trasformate le vostre telefonate in una telefonata Smile!



Coperta in pile
Codice 5888



Tenaglia multiuso
Codice 161604



Attrezzo da giardino
Codice 164304



Borsone da viaggio
Codice 6001710



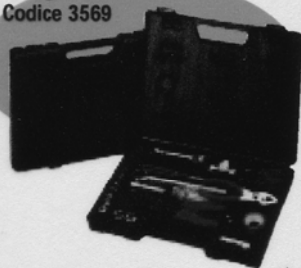
**Premi Smile di fascia VERDE
vincitori di primo livello**



**Gioco delle
freccette**
Codice 324906



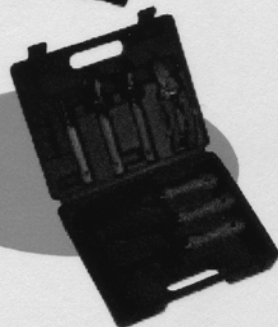
Valigetta utensili
Codice 3569



Set di 7 giochi
Codice 325000

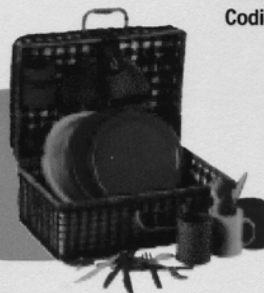


**Valigetta
giardinaggio**
Codice 121730



**Premi Smile di fascia BLU
vincitori di secondo livello**

Set pic-nic
Codice 41308



Valigia trolley
Codice 1652 col. nero
1652.3 col. blu
1652.4 col. verde





Riservato ai vincitori.

Se hai vinto, fotocopia il tagliando in calce e compilalo con tutti i tuoi dati richiesti. Barra con una X la casella corrispondente alla fascia di premio che hai vinto e indica il codice dell'articolo che hai scelto. Invia la fotocopia del tagliando, entro e non oltre il 13 luglio 2001, in busta chiusa, a:

**Banco Ambrosiano Veneto - Concorso Be smile
Piazza Paolo Ferrari 10 - 20121 Milano**

I premi scelti, se esauriti, saranno sostituiti da articoli simili di pari valore.

Concorso Be smile - Dai voce al tuo sorriso.

Nome _____

Cognome _____

Matricola _____

Filiale BAV n. _____ di _____

Premio vinto fascia VERDE ☐

Codice premio VERDE _____

Premio vinto fascia BLU ☐

Codice premio BLU _____



Aut. Min. Rich.

Sportelli	Provincia	CAB	Tipo Apertura
CAMPANO CALABRA	62		
CENTRO	30		
CENTRO NORD	26		
EUGANEA	35		
GARDA	27		
LIGURIA	37		
LOMBARDIA	51		
MILANO	36		
PIAVE	64		
PIEMONTE	37		
PUGLIA	50		
SICILIA	34		
VENEZIA	32		
VICENZA	47		
xxxxxxx	3		
	571		

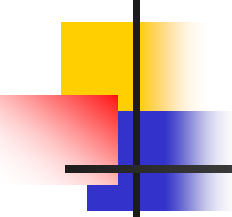
Analisi risultati su sola Rete

CAMPIONE	
200 numeri	
A=20	10%
B=84	42%
C=82	41%
S/L=10	5%
in store=2	1%
varie=2	1%

n° squilli	n°	% su 197
1	33	17%
2	55	28%
3	37	19%
4	28	14%
5	11	6%
6	9	5%
7	9	5%
8	3	2%
>8-no risposta	12	6%
2 fax- 1 inesist.	3	
totale chiamate	200	

Prima risposta	n°	% su 185
Ambrosiano	17	9%
Ambrosiano Veneto	16	9%
Ambrosiano Veneto <i>località</i>	3	2%
Ambrosiano Veneto, buongiorno/sera	5	3%
Ambrosiano, buongiorno/sera	4	2%
Ambroveneto	54	29%
Ambroveneto <i>località</i>	14	8%
Ambroveneto, buongiorno	23	12%
Banco Ambrosiano	4	2%
Banco Ambrosiano, buongiorno/sera	7	4%
Friuladria, ...	17	9%
Pronto, ...	8	4%
<i>Altre risposte</i>	13	7%
TOTALE RISPOSTE	185	100%

ate effettuate in data 8-9/11/2000



Strumenti di comunicazione interna

Lettera

Regalo

- Porta matite
- Calendario da tavolo

Circolare

Intranet

Formazione

House organ

Comunicazione Direzione di Area