Lezione 12

Corso di Economia e Gestione delle Imprese e Marketing

a.a. 2011-2012

Prof. Elena Cedrola

elena.cedrola@unimc.it

http://docenti.unimc.it/docenti/elena-cedrola

La comunicazione interna

Il Caso Be Smile

Banco Ambrosiano Veneto – Gruppo Intesa

Intesa

AMBROVENETO – MILANO
SERVIZIO COMMERCIALE
PIAZZA P. FERRARI 10

Milano, 2 marzo 2001

Caro Collega, ATTACCO

MOTIVAZIONE

come sicuramente avrà avuto modo di constatare, il telefono è ormai un'estensione della nostra attività. Dal punto di vista dei clienti è una comodità in quanto permette di avere informazioni e servizi anche senza recarsi in banca. Per quanto ci riguarda, invece, il telefono è un'opportunità per rendere più elevata la qualità del servizio che offriamo.

Con l'obiettivo di migliorare, anche attraverso le conversazioni telefoniche, il grado di soddisfazione dei nostri clienti e dei nostri colleghi e l'immagine della Banca, abbiamo realizzato nuove procedure standard di risposta telefonica che sono state rese note a tutti attraverso una grande azione promozionale che coinvolge l'intera Rete: "*Be smile - Dai voce al tuo sorriso*".

SPIEGAZIONE CONCORSO

MISTERY SHOPPING

La dinamica di "*Be smile*" è semplice: durante il periodo della promozione, un cliente misterioso, il "*Cliente Smile*", telefonerà in tutte le nostre Aree per chiedere informazioni. Il collega che risponderà alla telefonata secondo i parametri stabiliti dalla nuova procedura avrà la possibilità di vincere alcuni premi.

Per la riuscita di "*Be smile*" è però necessario che gli obiettivi di fondo siano sentiti e condivisi da tutti. L'informazione sugli obiettivi e sui termini dell'iniziativa dovrà coinvolgere tutti i livelli.

STRUMENTI

A tale fine, il depliant "*Be smile*", insieme a un omaggio da scrivania, che trova all'interno della scatola, ci aiuterà a tenere sempre viva l'attenzione sulla finalità della promozione unicamente rivolta a migliorare il servizio reso alla clientela. Le nuove modalità di risposta telefonica, già riportate sul depliant, sono state inserite anche sulla rete Intranet in un corso di formazione a distanza che potrà essere consultato a partire dal 19 marzo p.v.

A maggiore chiarimento La invito a consultare la circolare n. 26 del 9/2/2001.

Verrà data notizia dell'esito dell'iniziativa a tutti gli interessati. Il risultato più importante, tuttavia, lo raggiungeremo se le modalità di conversazione che inizieremo a usare con "*Be smile*" diventeranno un nostro patrimonio aziendale anche dopo la sua conclusione.

CHIUSURA

Sono certo che, apprezzando lo spirito di "*Be smile*", saprà seguire questa "gara per l'immagine" con l'attenzione e l'impegno che merita.

Con l'occasione, Le invio i miei più cordiali saluti.

Banca Intesa
Rete Banco Ambrosiano Veneto
Il Direttore Commerciale
Eliano O. Lodesani

FIRMA

005 MO CL 2432 (Cod. 000174) - Ed. 2001 - 12/2000

Banca Intesa S.p.A. - Sede Sociale Piazza Paolo Ferrari, 10 - 20121 Milano - Direzione Generale Via Monte di Pietà, 8 - 20121 Milano - Tel. 028844.1
Capitale L. 5.804.745.052.000 - Riserve L. 14.735.206.572.149 - Iscritta al Registro delle Imprese di Milano al n. 2755/1998 - Codice Fiscale 00799960158 - P. I.V.A. 10810700152
Codice A.B.I. 3069.2 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia
Iscritta all'Albo delle Banche al n. 5361 e Capogruppo del "Gruppo Intesa" iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

Be smile!
Banco
Ambrosiano Veneto
Gruppo Intesa

Dai voce
al tuo sorriso.
Be smile!
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 possano 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 piu 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.

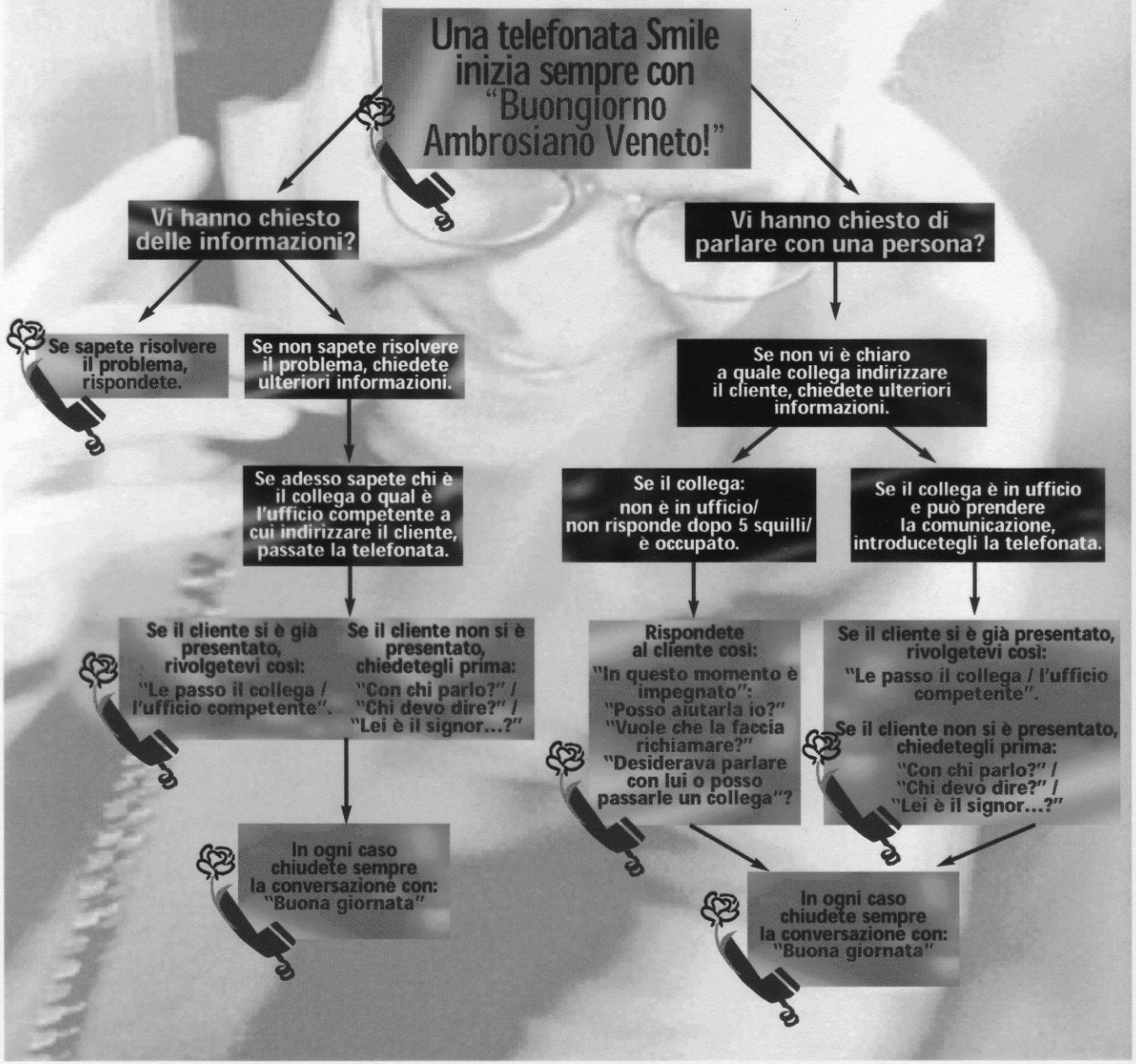
Con Be smile, migliori l'immagine della banca e vinci anche bellissimi premi per il tuo tempo libero.

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
I premi di Be smile!
Valigetta utensili
Codice 3569
Set di 7 giochi
Codice 325000
Premi Smile di fascia BLU
vincitori di secondo livello
Valigia trolley
Codice 1652 col. nero
1652.3 col. blu
1652.4 col. verde
Valigetta giardinaggio
Codice 121730
Set pic-nic
Codice 41308

Be smile!
Dai voce al tuo sorriso

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.

Aut. Min. Rich.

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** _____

Be smile!

Filiale.
smile
Filiale premiata dal concorso
Be smile - Dai voce al tuo sorriso.
Banco
Ambrosiano Veneto
Gruppo Intesa

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 *località*	3	2%
Ambrosiano Veneto, buongiorno/sera	5	3%
Ambrosiano, buongiorno/sera	4	2%
Ambroveneto	54	29%
Ambroveneto *località*	14	8%
Ambroveneto, buongiorno	23	12%
Banco Ambrosiano	4	2%
Banco Ambrosiano,buongiorno/sera	7	4%
Friuladria,....	17	9%
Pronto,....	8	4%
Altre risposte	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

LEGENDA	
	Nella situazione di entrata prima vignetta interno filiale grande e interno cliente piccolo. Nella seconda il contrario Nella terza come nella prima.

STORY BOARD

SITUAZIONE	PERSONAGGI	DIALOGHI
VIGNETTA DI ENTRATA		
PRIMA VIGNETTA:		
Interno filiale: tutti i telefoni	Colleghi stravolti, Direttore con	
squillano, ci sono code davanti	sguardo spiritato, clienti nervosi.	
alle casse, agli uffici dei gestori		
situazione palpabile di stress		
telefoni lasciati squillare per 6 volte.		
Sovrapposta a questa immagine	Cliente molto arrabbiato al te-	
esterno filiale e interno ufficio di un	lefono.	
cliente con davanti una lavagna che		
segna il crollo della borsa.		
		Cliente: Perche' nessuno risponde? Devo acquistare
SECONDA VIGNETTA:		
TERZA VIGNETTA:		"Rispondete a questi a questi benedetti telefoni!!

dal telefono spuntano rovi a tutto schermo

VIGNETTA DR. EBRO		
PRIMA VIGNETTA:		
Interno Filiale:	Collega: GIR	GIR "Buongiorno Ambrosiano Veneto"
collega alla scrivania con pile di		CL. "Buongiorno. Vorrei acquistare azioni.
pratiche e un cliente seduto davanti	Cliente:imprenditore	
risponde al telefono entro il terzo		
squillo.		
Esterno: vds. Vignetta d'entrata		
SECONDA VIGNETTA:		GIR "Si ricorda, per cortesia, il nome della persona
		con cui opera di solito?"
		CL "Sì, il Sig. Ticino"
TERZA VIGNETTA:		GIR "Bene, le passo il collega. Chi devo dire?"
		CL " Sono il Dr. Ebro."
QUARTA VIGNETTA:		GIR "Grazie e buona giornata."
		CLIENTE "Buona giornata a lei."
dal telefono spuntano fiori a tutto schermo		

QUINTA VIGNETTA:		
Interno Filiale:		
come sopra e sovrapposta l'immagine		GIR" Ciao, ti passo il dr. Ebro che vorrebbe
dell'ufficio di Ticino che risponde		vendere alcune azioni"
al telefono con davanti un cliente		TICINO "Ciao, grazie - Buongiorno Dr. Ebro,
		quale dei suoi titoli desidera acquistare ?"
		sfumare ... .

dal telefono spuntano fiori a tutto schermo

INSERIRE LOGO