

DESCRIZIONE DEGLI ESITI

SALEA – APPUNTAMENTO

*Utilizzare in caso di **presa appuntamento**. Dedicheremo un paragrafo a parte per la procedura da utilizzare.*

A – Segreteria

*Quando a risponderci è una **segreteria telefonica**. E' diverso da un IVR, un risponditore automatico, tipo centralino per intenderci, il quale offre la possibilità di selezionare un tasto per scegliere un reparto o un interno aziendale.*

Operazione fattibile con la funzione “INVIA DTMF” presente nella schermata principale, o con il tastierino del client VoIp che stai utilizzando sul tuo PC (Zoiper / X-Lite).

B – Occupato

*L'esito B – Occupato è completamente gestito dal sistema nelle campagne automatiche. Lo utilizzeremo, pertanto, solo nelle campagne manuali, in caso appunto di **numero temporaneamente occupato**.*

N – Non risponde

*In caso di **mancata risposta**.*

DC – Disconnesso / Inesistente

*In caso di **numero inesistente** in campagna manuale.*

FAX – Fax

*In caso di una **numerazione fax che si attiva immediatamente**. In alternativa, se il fax si attiva dopo alcuni squilli, utilizza l'esito **N – Non risponde**.*

NOCOP – No copertura

*Da utilizzare nel caso in cui, dopo la verifica con il tool dedicato (che vedremo in seguito), venga accertato che presso la sede del cliente non esistono offerte attivabili per **mancata copertura**.*

NOPIVA – No partita iva

*In caso di **cliente residenziale** presente tra le liste utilizzate. Tieni presente che le offerte subiscono variazioni e in alcuni periodi è possibile prendere appuntamenti anche con clienti che non hanno la partita IVA.*

CPOC – Cambiato da poco

*Quando il cliente ha cambiato gestore da poco tempo ed è **ancora vincolato con un altro gestore**. Ricorda che puoi comunque fare una valutazione tra la spesa del cliente e l'offerta che stai proponendo.*

GCLT – Già cliente

*In caso di cliente **già appartenente alla customer base**. Non è infatti possibile, se non in una campagna dedicata, fissare un appuntamento con un cliente in customer base e/o gestire upselling. Non vengono gestiti cambi tariffari ecc.*

DNC – Registro opposizioni

*Utilizzare in caso di **cliente iscritto** al Registro delle Opposizioni. Info su <http://www.registrodelleopposizioni.it/>.*

NI – Non interessato

*In caso di trattativa effettuata, ma conclusa con un **“non mi interessa”**. Diverso dal “rifiuta contatto”.*

RIFC – Rifiuta contatto

Utilizzare nel caso in cui non ci è possibile interfacciarci verbalmente con un cliente, per rifiuto conversazione telefonica.

NOCOMP Offerta non competitiva

*Utilizzare nel caso in cui l'offerta proposta **non è più vantaggiosa** rispetto a quella del cliente.*

CBPROS – Riprova prossimamente

*Utilizzare in caso di **data non definibile** per un prossimo richiamo (es: richiama domani, la settimana prossima, dopo Pasqua ecc...).*

Smartcall effettua i piani di lavoro giornalmente e non è possibile definire un richiamo per il giorno successivo ad esempio, se non si conosce la zona in cui avrà luogo la campagna.

CALLBK – Riprova

*Esito molto importante a cui dedicheremo un paragrafo a parte. Viene utilizzato per **pianificare un richiamo** ad un cliente in una data/ora specifiche. Il richiamo può essere:*

1) PUBBLICO, ossia viene reinserto tra le chiamate pianificate e riassegnato al primo operatore libero in data/ora selezionate.

Il Call Back Pubblico E' UTILIZZABILE SOLO "OGGI PER OGGI", mai per giorni successivi alla data odierna. Ricorda che se un richiamo non è oggi per oggi, dovrai utilizzare il **CBPROS – Riprova prossimamente**.

2) PRIVATO, viene cioè inserito in una lista di richiami privati e potrà essere **gestito solo manualmente** da te che lo hai contrassegnato come tale; il sistema non lo riproporrà **MAI in automatico**).

Il Call Back Privato E' UTILIZZABILE "OGGI PER OGGI" o in "DATE SUCCESSIVE" qualora il contatto sia di particolare **RILEVANZA** (ad esempio, un richiamo per fissare un appuntamento).

ENTPUB – Ente Pubblico

Utilizzare l'esito ENTPUB – Ente Pubblico quando ci si imbatte con **Enti pubblici** come: Ministeri, Scuole e Asili pubblici, Carabinieri, Polizia, Finanza, Vigili del Fuoco, Ambasciate, Consolati, Poste Italiane ecc...

NOTAR – Fuori Target

*Utilizzare l'esito NOTAR – Fuori Target quando ci si imbatte in un **cliente che non ha i poteri necessari per gestire i cambi utenze.***

Ricorda che le **Assicurazioni** e i **Franchising** possono o non possono essere acquisiti. Chiedi sempre al cliente se ha il potere necessario per gestire il cambio dell'utenza.

In caso di **Tabaccherie** e **Sale scommesse** ti preghiamo di chiedere al titolare se la sua utenza è **monolinea** o **multilinea**. Se monolinea e collegata ad apparecchiature come ad esempio la **Lottomatica**, la numerazione non potrà essere acquisita.

Tieni bene a mente che **Parrocchie, Associazioni, Circoli** e soggetti titolari di **codice fiscale numerico ad 11 cifre** possono essere tranquillamente acquisiti.

3.2 Clienti che utilizzano centralini

Alcuni clienti possono utilizzare un **centralino** per distribuire le chiamate in vari interni. **Presta particolare attenzione:**

- con tutte le **strutture ricettive** (alberghi, B&B, affittacamere).
- se il cliente ha una **spesa elevata**.
- quando il CRM ti permette di selezionare un **interno aziendale** o la numerazione del cliente emette **musica**.

*Chiedi sempre il **numero delle linee** e ricorda che non bisogna mai proporre il prezzo dell'offerta base. In caso di presa appuntamento la trattativa va rimandata all'agente.*