

TENTATA VENDITA: L'ICT A SUPPORTO DELL'OPERATORE

Nella catena del valore della piccola distribuzione commerciale nuovi sistemi portano agli operatori mobili tutti i vantaggi offerti in termini di sicurezza, precisione e velocità nel processare le informazioni.

In parallelo ai sistemi della grande distribuzione, nelle grandi città come nei centri urbani di media dimensione, è normale osservare come si sviluppino sistemi di vendita ancora attuali come quello della vendita al dettaglio. Il piccolo esercizio riesce ancora oggi a essere competitivo, poiché in grado di portare il servizio ove il cliente esprime la necessità, migliorando così alcuni aspetti quali il rapporto individuale, la qualità del servizio e molto spesso la capacità di estendere l'offerta ai più disparati settori merceologici.

La piccola distribuzione commerciale e la vendita "porta a porta" di fatto restano un territorio altamente fertile per instaurare relazioni con il consumatore, in quanto lo raggiungono nella sua dimensione privata. Questo avviene tramite un circuito di riferimento privilegiato che va dall'abitazione domestica, all'edicola sotto casa, al negozio abituale, che costituiscono un vettore ideale per catalizzare tutte le offerte di consumo indirizzate alle persone, alle donne, alla famiglia.

La tentata vendita si inserisce in questo scenario di piccola distribuzione commerciale. Si tratta di una realtà molto ampia e diffusa sul territorio nazionale, che costituisce un elemento essenziale nella catena del valore



per raggiungere il consumatore. La tentata vendita propone tipicamente prodotti del settore alimentare quali surgelati, latticini, gelati e caffè. Solo nel settore della produzione dolciaria sono oltre 150 le aziende che in Italia si appoggiano a questa formula distributiva, che svolge ad oggi un ruolo sempre più importante anche nell'ambito della gastronomia.

Lo spettro dei settori in cui si applica la tentata vendita si sta allargando e le soluzioni a supporto degli operatori sul campo stanno diventando sempre più sofisticate, portando alla forza vendita strumenti tipici dell'operatore mobile. Dalla carta al palmare, dalla transazione in contanti al pagamento elettronico, le operazioni si sono digitalizzate.

Ne derivano tutti i vantaggi offerti in termini di sicurezza, precisione e velocità nel processare le informazioni relative all'acquisizione di un contratto di fornitura e alla consegna effettiva del prodotto al dettagliante.

La frontiera tecnologica avanza continuamente, e porterà anche i sistemi più evoluti di fidelizzazione fino al "porta a porta".

L'informazione giusta al momento giusto

Per ottenere una gestione efficiente e affidabile dell'attività di tentata vendita, così centrale nel processo di distribuzione delle merci e dei servizi, è vitale poter disporre di supporti avanzati.

Per chiudere il maggior numero di trattative, il personale in movimento necessita di passare quanto più tempo possibile con i propri clienti piuttosto che dilungarsi in pratiche amministrative, contattare la sede per verificare le disponibilità di magazzino o le eventuali variazioni dei prezzi.

Le soluzioni sviluppate ad hoc in ambito mobile computing evitano all'operatore le attività improduttive e gli consentono di concentrarsi su

quella più importante: la vendita.

E' possibile organizzare i giri di visita, predisporre offerte, visionare le schede con tutte le informazioni relative alla clientela, consultare la disponibilità a magazzino, stampare gli ordini e i documenti fiscali.

Ciò significa velocizzare la trattativa con la clientela, renderla più snella e rapida ed eliminare tempi morti ed errori derivanti dalle operazioni manuali.

Durante o anche al termine del ciclo di visite, i dati vengono inviati dal personale all'Azienda che può, a sua volta, spedire le informazioni e gli aggiornamenti necessari alla propria rete di vendita.



materiale da caricare con il dovuto anticipo. I vantaggi derivanti dall'utilizzo di dispositivi avanzati sono:

- Maggiore velocità e precisione per l'inserrimento dei dati
- Database sempre sincronizzato tra il personale esterno e la sede
- Segnalazione in tempo reale di campagne, promozioni e offerte
- Miglioramento dell'immagine dell'azienda nei confronti della clientela
- Miglioramento delle attività lavorative in generale
- Il report di fine giornata riepiloga le attività svolte quotidianamente dal personale viaggiante.
- Situazione dell'incassato e dei sospesi sempre aggiornata

La configurazione

Uno strumento altamente diffuso tra gli operatori della tentata vendita è il Pidion HM50, che supporta a gestione delle informazioni i modo rapido ed efficace.

La connettività HSDPA, di cui il prodotto è dotato, permette una sincronizzazione semplice e veloce dei dati e delle informazioni rilevate anche grazie al ricevitore GPS integrato.

La funzionalità voce consente inoltre l'utilizzo del prodotto come un normale telefono, rendendolo uno strumento



* Pidion HM50: un computer palmare robusto ed ergonomico in grado di supportare tutte le operazioni mobili universale quanto sicuro. Il compagno di viaggio ideale per tutti gli operatori della tentata vendita

Il lettore barcode integrato può gestire l'acquisizione del codice a barre 1D e 2 D, facilitando la lettura del codice dei prodotti in maniera totalmente automatica

Ottimizzazione dei tempi

Con l'utilizzo delle soluzioni proposte è possibile migliorare la gestione dei carichi dei furgoni da parte degli operatori, che potranno trasmettere le informazioni alla sede, prima del loro rientro. In questo modo il personale del magazzino ha il tempo di elaborare le richieste dei clienti e predisporre il



www.nordelettronica.com



L'appuntamento istituzionale sull'innovazione guidata dall'ICT in ambito pubblico e privato e il primo salone italiano delle soluzioni di identificazione automatica per l'innovazione dei processi e dei servizi.

Nel 2013 la settima edizione di QUID si terrà a Milano dal 28 al 29 maggio