



Il Marketing attraverso gli strumenti IVR

Cos'è il marketing?



WIKIPEDIA
The Free Encyclopedia

“Marketing significa letteralmente ‘piazzare sul mercato’ e comprende quindi tutte le azioni aziendali riferibili al mercato destinate al piazzamento di prodotti o servizi, considerando come finalità il maggiore profitto e come causalità la possibilità di avere prodotti capaci di realizzare tale operazione finanziaria”

Marketing non è solo social media

Se tutto è Marketing è quindi giusto curare al meglio anche altri strumenti di cui spesso ci dimentichiamo.

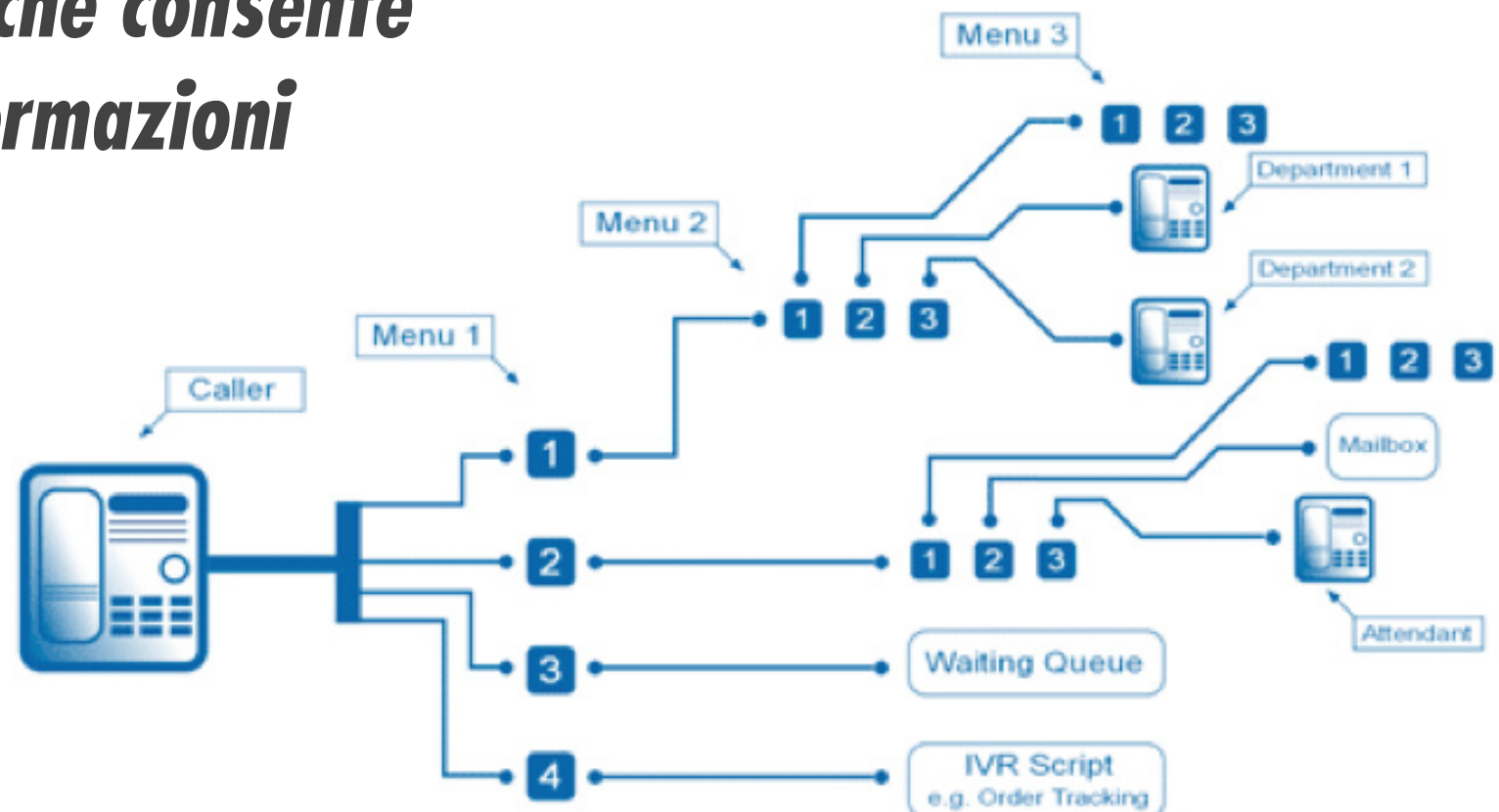


- ***Educazione del personale***
- ***Rapidità nel rispondere alle email***
- ***Il look dell'azienda***
- ***Una telefonata al cliente dal controllo qualità***
- ***Una stretta di mano***
- ***Un messaggio di segreteria professionale***

Che cos'è un IVR?

L'IVR (Interactive Voice Response) è il sistema di risposta vocale del vostro centralino aziendale.

E' un sistema interattivo che consente all'utente di ottenere informazioni in maniera automatica.



Tipologie di messaggio per centralino

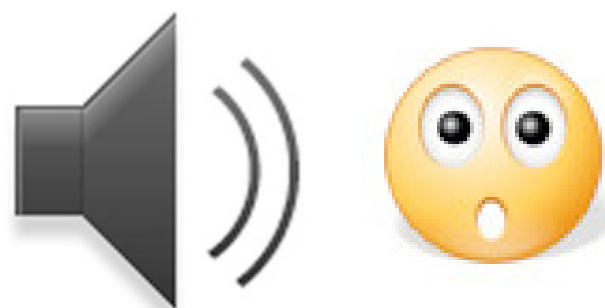
I messaggi più usati in un centralino/IVR:

- *Messaggio di benvenuto*
- *Messaggio di attesa*
- *Messaggio in caso di operatori non disponibili*
- *Messaggio per superamento del numero massimo di chiamate in coda*
- *Messaggio di uffici chiusi*

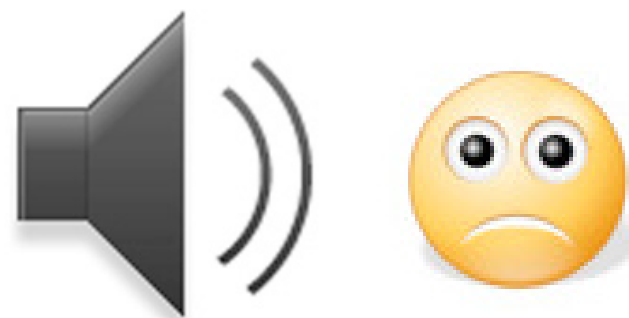


L'importanza dell'IVR per fare marketing

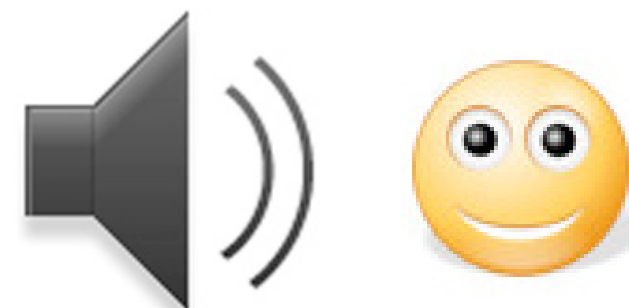
Ascoltiamo dei messaggi professionali e non:



***1. Messaggio
non professionale***



***1. Messaggio
non professionale***



***1. Messaggio
professionale***

I vari aspetti da analizzare

*Anche per l'utilizzo corretto e proficuo dei sistemi IVR
è bene tenere presente alcune regole e valutare alcuni aspetti:*

- *La forma dei contenuti*
- *L'importanza della voce umana*
- *Le cadenze/accenti da evitare*
- *Speaker maschile o femminile?*
- *La scelta del genere musicale*
- *La questione Siae*
- *Cosa dire durante le attese*

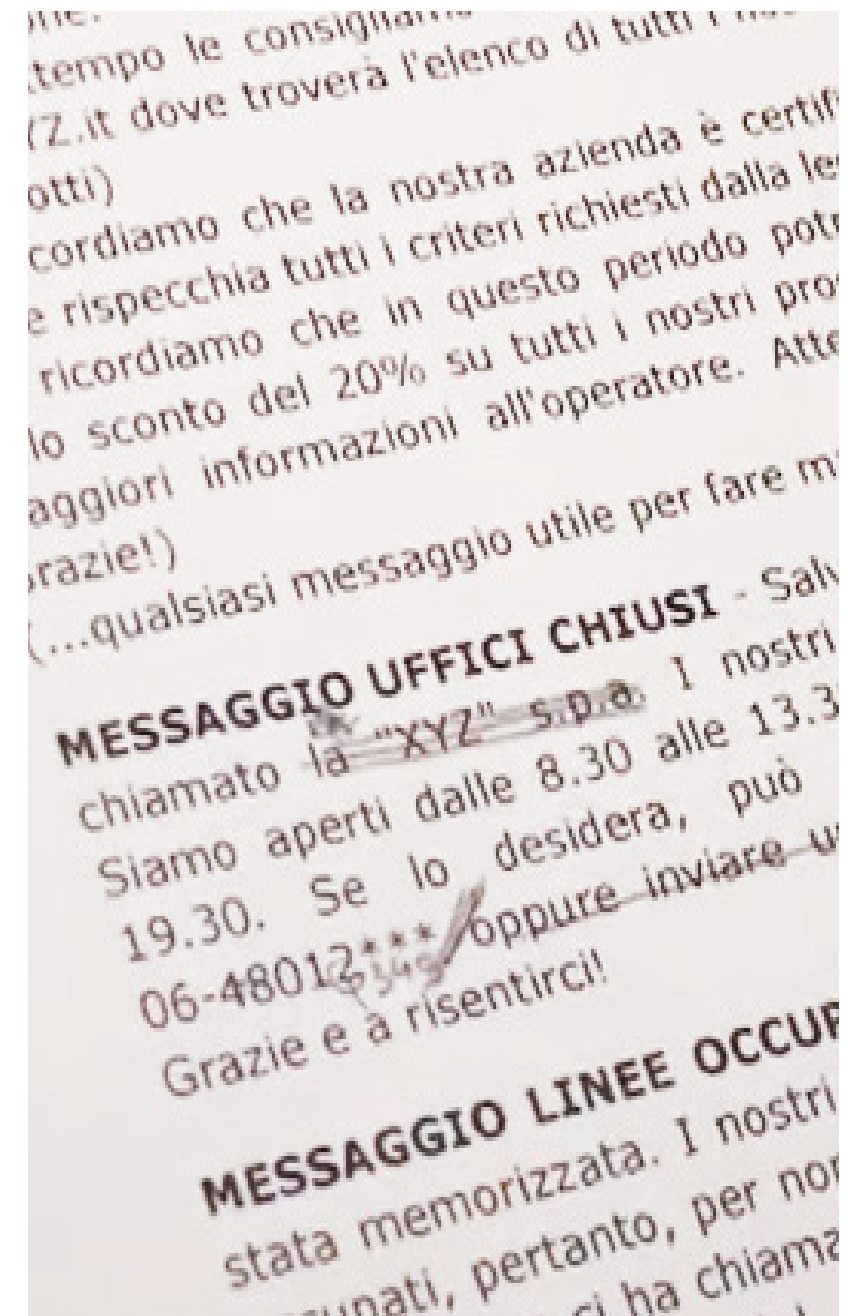
La forma del contenuto dei messaggi

NO

Risponde la "XYZ" s.r.l. I nostri uffici sono aperti dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 16.30 alle 19.30. Arrivederci.

SI

Salve! Grazie per aver chiamato la "XYZ" s.r.l. Ci spiace, i nostri uffici al momento sono chiusi. Siamo aperti dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 16.30 alle 19.30. Se lo desiderate potete inviarci un'email a info@xyz.it. Grazie e a risentirci.



Importanza della voce umana



***Recenti ricerche universitarie
hanno dimostrato che gli ascoltatori
si sentono maggiormente a loro agio
con una voce che si avvicini
il più possibile a quella umana***



Cadenze e Accenti



***Non c'è nulla di male a parlare
in dialetto e finchè si dialoga in linea
l'accento del luogo è piacevolissimo.***

***Ma è corretto e vantaggioso farlo
con potenziali clienti?***

Voce maschile o femminile?



***“E’ molto più facile trovare una voce femminile che possa piacere a tutti piuttosto che una maschile che possa venire apprezzata da tutti.
Il fatto che il cervello umano si sviluppi per apprezzare maggiormente voci femminili è un fenomeno ben radicato ed affermato”***

Prof. Clifford Nass - Stanford University

Voce maschile o femminile?



***Per compiere la scelta corretta bisogna
pensare al proprio brand:
chiedersi quale sia la propria mission,
a quale target ci si rivolge,
che immagine dare alla propria azienda...***



La musica nei messaggi di segreteria



NO

Non lasciare in silenzio, né mettere musiche estenuanti e noiose. No a musiche classiche e tantomeno utilizzare basi musicali midi.

SI

Mettere in sottofondo brani pop, meglio se commerciali, conosciuti, e sono successi del momento.

La SIAE e l'SCF



Diffondere in linea messaggi che usano una base musicale prevede l'obbligo del pagamento dei diritti d'autore SIAE.

Durante le attese



Molte aziende si presentano con attese lunghe ed estenuanti, nessuna voce, nessuna o poche informazioni, a volte errate o incomplete.

L'attesa telefonica è un momento prezioso per fare marketing. E' molto intelligente invece gestire l'attesa per promuovere vari servizi, prodotti che l'azienda offre. In questo modo chi aspetterà potrà farsi un'idea sul cosa avrete da offrire, sulle promozioni.



Durante le attese

Potete persino fare educational marketing!



***Sfruttate il momento d'attesa
a vostro vantaggio!
Fate in modo che il cliente in attesa
si interessi del vostro marchio,
dei vostri prodotti.***



Consigli generici



Aggiornate costantemente l'orario di chiusura ed apertura



Se lavorate con l'estero indicate il fuso orario



Denominate gli interni seguendo uno schema standard



Non ripetete troppo le frasi di scuse e di attesa

Importare un messaggio di segreteria



***Segreteria in
un telefono fisico***



***Segreteria virtuale
fornita dal vostro
operatore telefonico***



Centralino

Una dritta finale



www.SegreterieTelefoniche.it è un sito in cui trovate tutto quello che vi serve per realizzare messaggi di segreteria professionali. I servizi di SegreterieTelefoniche.it, completamente web based, si occupano di fornire messaggi audio professionali per uso telefonico. Uno studio di registrazione specializzato si occupa della produzione e della fornitura dei messaggi. Nel sito ci sono inoltre molti consigli su come fare marketing con l'IVR e con il telefono.

Grazie