

CREARE UN'ATTIVITÀ DI PRIM'ORDINE

Creare uno spazio di lavoro di prim'ordine



mfs.com

A seguire riportiamo una checklist contenente le idee tratte da altri team di vendita di successo per aiutarvi a ripensare l'esperienza cliente che offrite.

Attrattiva e prime impressioni

- È il caso di chiamare il cliente per ricordargli dove parcheggiare?
- Cosa vede il cliente quando varca la porta d'ingresso del vostro edificio/ufficio? Potete rendere la vista più piacevole? (*ad es.* con fiori o altro?)
- Accogliete il vostro cliente già sulla porta d'accesso principale anche se avete gli addetti alla sicurezza?
- Quali sono i suoni, gli odori e l'aspetto della vostra area di lavoro per chi ci entra per la prima volta? È un luogo invitante?
- C'è una TV nella reception? In caso affermativo, è sintonizzata su un canale rilassato e interessante piuttosto che sui notiziari finanziari? Trasmette un messaggio di "benvenuto" ai clienti che arrivano?

L'area d'attesa

- Trasmette una sensazione di competenza? È pulita e ordinata? Ha un aspetto professionale?
- È confortevole? Le sedie sono disposte in maniera adeguata? L'area d'attesa è pulita e interessante?
- È accogliente? Offrite qualcosa da bere? Servite caffè e bibite in tazzine e bicchieri eleganti?
- Offrite letture appropriate? (Discutete con i colleghi cosa ritenete "appropriato" a livello di team.)
- Avete stilato un elenco delle preferenze dei vari clienti? (*ad es.* bibite, cioccolatini ecc.)

Nell'ufficio del professionista finanziario

- L'arredamento è disposto in maniera confortevole per i clienti, soprattutto per quelli più anziani o con problemi fisici?
- La scrivania è posizionata in maniera tale che la finestra non sia direttamente alle spalle del professionista finanziario? (La luce proveniente da dietro può impedire al cliente di vedere il viso o gli occhi del professionista finanziario.) Se non potete spostare i mobili, i tendaggi sono scelti tenendo conto di eventuali problemi di vista dei clienti più anziani? (O usate tessuti che oscurano la luce e rendono difficile la lettura?)
- Avete una lampada da tavolo sulla scrivania oltre all'illuminazione a soffitto (o in sua vece)?



Ricordate: seguite sempre l'iter di autorizzazione della vostra azienda per fare approvare tutte le idee di vendita o i materiali di marketing che desiderate utilizzare con i clienti.

Creare uno spazio di lavoro di prim'ordine

Risorse aggiuntive per rendere gli appuntamenti più proficui

- Come valterebbero i clienti le riviste a disposizione nell'area d'attesa? Sugli scaffali ci sono libri su tecniche di vendita o su temi quali la finanza di famiglia, la pianificazione multigenerazionale e la gestione del reddito pensionistico?
- L'ufficio del professionista finanziario trasmette una sensazione di ordine o ci sono carte accatastate e fogli sparsi?
- Mettete a disposizione fogli, penne dal tratto scorrevole e una calcolatrice da tavolo con pulsanti grandi e un ampio display?
- Mettete a disposizione occhiali da lettura per chi li avesse dimenticati a casa?
- Preparate in anticipo un ordine del giorno? Lo inviate ai clienti prima degli incontri per eventuali integrazioni?
- Avete una TV o un monitor di grandi dimensioni per mostrare le presentazioni online?
- Durante le riunioni più lunghe, invitate i clienti a fare una pausa per usare i servizi e consultarsi in privato?
- I biglietti da visita sono ben in vista?
- Spiegate ai vostri clienti qual è il significato delle vostre designazioni?

Per richiedere assistenza e per altri spunti e idee sul tema dello sviluppo commerciale, vi invitiamo a mettervi in contatto con i vostri referenti MFS® al numero 1-800-343-2829 o +1-617-954-5000 (ex USA).

Salvo laddove diversamente indicato, i loghi e i nomi di prodotti e servizi sono marchi commerciali di MFS® e delle sue collegate e possono essere registrati in alcuni paesi.

Distribuito da: **USA** - MFS Investment Management; **America Latina** - MFS International Ltd. **Nota per i lettori di Regno Unito e Svizzera:** Pubblicato nel Regno Unito e in Svizzera da MFS International (U.K.) Limited ("MIL UK"), una private limited company (società a responsabilità limitata) registrata in Inghilterra e Galles con numero 03062718, e autorizzata e soggetta alla vigilanza della Financial Conduct Authority britannica, che sorveglia sulla conduzione delle sue attività di investimento. MIL UK, una controllata indiretta di MFS®, con sede legale in One Carter Lane, Londra, EC4V 5ER. **Nota per i lettori europei (esclusi quelli di Regno Unito e Svizzera):** Pubblicato in Europa da MFS Investment Management (Lux) S.à r.l. (MFS Lux) – autorizzata ai sensi del diritto lussemburghese come società di gestione di Fondi con sede in Lussemburgo. La società fornisce prodotti e servizi di investimento agli investitori istituzionali e ha sede legale come S.a r.l. al 4 Rue Albert Borschette, Lussemburgo L-1246. Tel.: 352 2826 12800. Questo materiale non deve essere diffuso o distribuito a persone diverse dagli investitori professionali (nei termini consentiti dalla normativa locale) e non deve essere utilizzato o distribuito in nessun caso, laddove tale utilizzo o distribuzione contravvenga alla normativa locale.

RISERVATO AD INVESTITORI PROFESSIONALI E ISTITUZIONALI. Non destinato alla divulgazione, alla citazione in altri documenti o alla distribuzione al pubblico.