



# efacile.it

## Auguri di Buone Feste

Nell'augurarti un Buon Natale e un magnifico 2010

Lo staff di efacile.it ti comunica che  
gli uffici rimarranno chiusi  
**dal 24 dicembre 2009 al 6 gennaio 2010.**

Staff Efacile.it

Per l'invio di messaggi sms o per caricare sms sul tuo account da inviare nel periodo di chiusura ti preghiamo di contattarci entro il 23 dicembre.

**N.B I messaggi che usciranno nel periodo di chiusura comprendono i clienti che avete inserito fino al 22/12.**

Per urgenze potete scrivere a [info@efacile.it](mailto:info@efacile.it)



# efacile.it

Considerazioni di fine anno

By T&T Italia Srl



## Il decennio della paura (2000 – 2010)

Mancano 10 giorni alla fine della prima decade ed è l'ora di battezzare i dieci anni che si sono aperti con il Millennium Bug e si chiudono con le discussioni sulla più grave crisi finanziaria dal '29. Lehman Brothers, icona di Wall Street, inghiottita dalla più grande bancarotta della storia. L'Islanda, uno stato tra i più floridi al mondo, a rischio di insolvenza. Molte le immagini che, di questi anni, ciascuno di noi si porta dentro: il crollo delle Twin Towers, la caduta di Wall Street, o anche, perché no, la vittoria dell'Italia ai mondiali di calcio.

## Cosa sta accadendo?

La crisi del credito e la conseguente recessione globale hanno rivoluzionato il mondo degli affari. In uno scenario così cambiato, i titolari delle attività si trovano costretti a rivedere la strategia di successo che avevano tradizionalmente adottato fino a quel momento, e **se non ad abbandonarla del tutto.**

## Bisogna certamente adeguare le armi al conflitto in atto.

Tutte le attività che continueranno a combattere una guerra nuova con le armi del conflitto precedente perderanno sicuramente la guerra. L'adattamento ai cambiamenti indotti dalla crisi imporrà alle attività di cambiare agilmente direzione a seconda delle esigenze del



# efacile.it

momento, **abbandonando piani e mentalità ormai superati** e riorientando gli sforzi verso aree più promettenti.

La recessione economica scatenata dall'implosione dei mercati globali del credito continua a mettere in ginocchio le attività di tutto il mondo. Questa non è una recessione ordinaria. Da quasi tutti i punti di vista – indici azionari, prezzi dei beni di consumo, fiducia dei consumatori, rischio di credito – ciò che rende questa crisi molto più preoccupante per le attività rispetto ad ogni altra recessione dagli anni Trenta in poi non è solo la sua gravità, ma la volatilità e l'incertezza che l'accompagnano.

La congiuntura economica imporrà, infatti, ai titolari delle attività di effettuare scelte difficili e spesso dolorose: quanto tagliare, cosa mantenere e dove investire le limitate risorse a disposizione.

**Le attività che in passato hanno creduto in noi e hanno anche seguito minuziosamente i nostri consigli, sono probabilmente, posizionate meglio delle altre per resistere alla crisi e per uscirne più forti che mai.**

Comunque, lo scenario è cambiato di nuovo e i titolari di ciascuna attività saranno chiamati in ogni caso nel 2010 a fare ancora scelte nuove. Scelte che dovranno essere su misura per le specifiche esigenze del consumatore e per fare fronte ad **una sfida economica senza precedenti.**

Per trarre vantaggio da questi sconvolgimenti, le attività dovranno saper prendere rapidamente le decisioni giuste e quindi agire con convinzione.



# efacile.it

Una cosa è certa che con il format di Marketing “efacile 2010” ciascuna attività riuscirà a prendere le giuste decisioni e ad elaborare una visione vincente.

## **Cosa fare ? Acquisizione o mantenimento dei clienti ?**

È normale che le attività vogliano conservare i buoni clienti e conquistarne dei nuovi, ma questo imperativo diventa ancora più significativo in tempi di recessione. Se un cliente diventa nervoso viene indotto a restare in disparte finché non vede migliorare l’orizzonte economico e ciò evidenzia la necessità di investimenti mirati in marketing.

**È quindi, bene che le attività si focalizzino nel sostenere le loro basi di clientela.**

Considerando che la tendenza di lungo termine volge verso una minore fidelizzazione della clientela (e non potendo più puntare **solo** sui vantaggi legati ai prodotti e ai marchi) sarà necessario concentrarsi di più sulla **centralità del cliente** per mantenere una crescita del fatturato.

Per mettere il cliente al centro del modello di business, le attività dovranno affidarsi al marketing e al CRM (Customer Relationship Management). Per il 2010 “efacile” investirà



# efacile.it

fortemente e pesantemente per migliorare il suo CRM. **Sarà un qualcosa davvero rivoluzionario in Italia.**

Nel mondo del business i cambiamenti saranno sempre più rapidi, la capacità di un'attività di prendere le decisioni giuste in fretta e di attuarle in modo convinto dovrà accelerare di conseguenza. Per riuscirci, sarà necessario prendere impegni rapidi e per farlo occorrerà un CRM innovativo.

Le nuove tecnologie che metteremo a disposizione delle attività saranno in grado di apportare un contributo fondamentale. Adotteremo nuove metodologie analitiche applicate alla clientela e nuovi processi che coinvolgeranno i clienti anche nel post vendita riuscendo in maniera quasi subliminale a scorgere le loro esigenze, in un contesto in cui i redditi reali dei consumatori saranno sempre più ridotti a causa della minore crescita dei salari e degli aumenti dei prezzi.

## **Nuovi valori dei clienti**

Con meno soldi disponibili le scelte dei consumatori si faranno decisamente più oculate, privilegiando prodotti e servizi su misura in grado di soddisfare esigenze specifiche. Di conseguenza, le attività dovranno adottare strategie più sofisticate di approccio alla segmentazione della clientela e utilizzare queste informazioni **per presentare proposte realmente differenziate.**



# efacile.it

## Prospettive di crescita

La capacità di investire in crescita e la scelta di come crescere contribuiranno ad ampliare il divario fra vincenti e perdenti del futuro.

**Le attività vincenti continueranno ad investire anche durante la congiuntura negativa**, terranno a disposizione del denaro per rispondere alle mutate esigenze dei clienti con nuove proposte innovative e conquisteranno per tempo posizioni ben salde nei mercati. Questi investimenti apporteranno enormi vantaggi a queste attività, sospingendole verso performance ancora migliori una volta uscite dalla recessione.

## Nuovo modello di business 2010 targato “efacile”!

Le nuove sfide richiedono nuovi modi di operare. In questo contesto, la T&T Italia è già da un anno al lavoro per portare nuove soluzioni alle attività.

**Nel 2010, ci saranno ancora molte altre novità... come sempre anticipatorie e rivoluzionarie.**

Alcuni di voi hanno già implementato il nuovo programma di efacile e si sono resi conto che la T&T ha invertito completamente rotta. Ora è concentrata e diretta SOLO verso il consumatore. E' diventata “consumatore centrica”.

Purtroppo, non siamo riusciti ancora a far passare tutti i nostri clienti alla nuova piattaforma software. Ce ne scusiamo, ma le difficoltà incontrate nel trasferimento dei dati di centinaia



# efacile.it

di attività dal vecchio al nuovo software sono state numerose. Non è quindi stato possibile far passare alla nuova versione tutte le attività in soli 4 mesi. Ci vorranno, forse, ancora sei mesi per traghettare tutte le attività nella nuova piattaforma, ma l'attesa verrà ampiamente ripagata.

L'opportunità di successo al momento della ripresa dipenderà dalla capacità della tua attività di precorrere e reagire a questi cambiamenti e a quelli che verranno e di operare scelte oculate, spesso molto difficili su come e dove investire, come strutturare le attività e come preservare e ricostituire le competenze chiave quando la fase di crescita riprenderà.

## **Ma se ci ascolterai ... ne uscirai vincente.**

Nella famosa poesia "Se", Rudyard Kipling scrisse ... della necessità di riuscire "**a conservare il controllo quando tutti intorno a te lo perdono**". Nel mondo del business di oggi, queste parole non sono mai state più vere.

Buone feste

Con stima

Dr.Maurizio Tonelli