



# LA FILIERA DEL SERVIZIO AL CLIENTE

## PIÙ DI UN SEMPLICE SERVIZIO, UN INTERO TEAM DI ESPERTI A TUA DISPOSIZIONE

Dedichiamo al cliente un team di lavoro con competenze specifiche, per una comunicazione diretta con la nostra azienda, senza filtri



### I VANTAGGI PER TE

- ✓ Comunicazione diretta, senza filtri
- ✓ Know-how sempre accessibile
- ✓ Soluzioni tempestive
- ✓ Team di esperti a disposizione
- ✓ Doppia soddisfazione : servizio di qualità e attenzione alle esigenze della persona

# COME CREIAMO VALORE

**Hai una domanda ma non sai a chi rivolgerti?**

**Ecco a chi chiedere consiglio e secondo quale argomento**

## SALES & TECHNICAL MANAGER



- ✓ Offerte e gestione ordini macchine personalizzate
- ✓ Richieste valutazioni su applicazioni ed eventuali consigli su prodotti da offrire /comparativo con la concorrenza
- ✓ Richieste legate al service (eventuali malfunzionamenti dell'apparecchiatura nel post vendita)
- ✓ Chiarimenti tecnici su uno studio già realizzato

## SALES & TECHNICAL ASSISTANT



- ✓ Offerte accessori, ricambi e macchine a listino
- ✓ Gestione richieste di materiale tecnico quale esplosi, dimensionali, manuali, schemi elettrici, curve prestazione motore, certificati
- ✓ Supporto per utilizzo delle piattaforme Delfin per reperire materiale quale manuali e schede tecniche
- ✓ Supporto per identificazione codici per i tuoi ordini

## MARKETING



- ✓ Media :foto e video prodotti; loghi
- ✓ Supporto per template, materiale marketing e gadget
- ✓ Content : brochure, cataloghi, leaflets, supporto editoriale, layout, templates, immagini del brand
- ✓ Supporto webmarketing : SEO, promozione online; social media
- ✓ Supporto per pianificazione di eventi : design e strategia per stand fieristici

## CUSTOMER SERVICE



- ✓ Gestione e stato avanzamento degli ordini
- ✓ Avvisi merce pronta
- ✓ Organizzazione trasporti e quotazioni logistiche
- ✓ Invio tracking number e aggiornamento stato spedizione
- ✓ Emissione documenti di trasporto/EUR1/bolla doganale
- ✓ Comunicazioni e aggiornamento dati anagrafici
- ✓ Gestione reclami merce mancante

## FINANCE



- ✓ Richieste saldo contabile per revisore dei conti
- ✓ Richieste pagamento note di credito Delfin
- ✓ Controllo incasso assegni
- ✓ Dubbi su : fatturazione elettronica; ricevute bancarie; lettere di credito/Cad
- ✓ Invio/ricezione Pec
- ✓ Richiesta invio fatture; delucidazioni su prezzi fatturati; delucidazioni su termini di pagamento
- ✓ Richiesta estratti conto
- ✓ Comunicazioni relative ai pagamenti delle fatture
- ✓ Comunicazioni modifiche contatti di riferimento