Dolcitalia mette il cliente al centro

responsive-2a40af1b

Dolcitalia - 200 distributori affiliati ed un giro d'affari di oltre 380 milioni di euro con circa 200 mila clienti nel normal trade e nel canale bar che ne fanno il gruppo leader in Italia nella distribuzione di prodotti dolciari, d'impulso e beverage – festeggia i 20 anni di attività con un progetto di Crm (Customer relationship management) che, secondo le parole del direttore di Doclitalia Stefano Raffaglio, «mette il cliente al centro dell'attenzione». Di che cosa si tratta? «È un sistema di servizi di elevato valore aggiunto riservati agli affiliati Dolcitalia: da una banca dati interna, alimentata dagli affiliati stessi e dai loro clienti, che consentirà di disporre di un'importante fotografia dell'intero comparto, al sistema customizzato di comunicazioni di carattere commerciale, come le locandine mensili, dal forum che consentirà un facile scambio di pareri e opinioni e un costruttivo confronto tra le diverse parti alla possibilità di poter fruire di tutte le informazioni commerciali del gruppo».

Diversi i punti di forza del progetto, che sarà implementato nelle prossime settimane nel sito dolcitalia.com completamente rinnovato e attraverso l'App D+ (per IOS e Android). In particolare la possibilità di accedere ai servizi che Dolcitalia mette a disposizione, come la Promoflash, il last minute di prodotti super scontati offerti agli associati, o la formula Combo, prodotti di diverse aziende proposte congiuntamente a prezzi interessanti. Ma fiore all'occhiello, che promette di avere sviluppi importanti nelle relazioni con le aziende fornitrici e ricadute sul mercato, è la locandina digitale che potrà essere creata e personalizzata con l'indicazione del prezzo da ogni singolo affiliato direttamente dal sito («quindi realmente personalizzata) e sarà visibile e scaricabile anche grazie alla nuova App D+.

Quest'ultima, realizzata da eNetworks.it è fruibile, tramite username e password, dagli area manager, dagli affiliati e dalla loro rete agenziale, dai fornitori e dagli esercenti dei pubblici esercizi. Ciascun utente, a seconda del proprio profilo, può accedere soltanto ad alcune (o a tutte) le funzionalità dell'applicazione. Per esempio, gli affiliati e i fornitori possono visualizzare anche i contratti in essere e altro tipo di documentazione messa a loro disposizione, oltre a velocizzare notevolmente per gli affiliati la procedura di prenotazione delle formule Promoflash e Combo lanciate periodicamente da Dolcitalia.