

Heuver Tyrewholesale sta intensificando la propria strategia di marketing basata sulla geografia con l'introduzione di squadre nazionali speciali e customer care dedicato. Questo nuovo approccio geografico comprenderà anche la nomina di nuovi professionisti. Come risultato, l'attenzione si sposterà dai prodotti ai clienti, per sviluppare una vera e propria ottica customer-oriented. Ciò avverrà attraverso punti fissi di contatto in patria e all'estero che parleranno la lingua del cliente. Questi avranno familiarità con l'intera gamma di prodotti e potranno rapidamente ed efficacemente assistere i clienti. Le squadre nazionali coprono ora tutto il bacino di utenza europea di Heuver.

“Quando abbiamo ampliato le nostre attività in tutta Europa, il detto “se si continua a fare quello che hai fatto, riceverai ancora quello che hai già ricevuto” ci è venuto in mente” afferma Bertus Heuver, direttore Heuver Tyrewholesale. “Questo passo ha provocato uno spostamento del focus basato sul prodotto a uno basato sulla geografia. Ci concentriamo sui nostri clienti e questo ci permette di aggiungere sostanza al nostro obiettivo di essere il grossista più orientato al cliente. E questo è possibile solo se si parla ai clienti nella loro lingua. Da ora in poi, tutti i clienti potranno organizzare i loro affari attraverso un unico dipendente. La capacità di offrire un servizio al 100% dà anche una spinta ai nostri dipendenti. Naturalmente, useremo il trasferimento di conoscenza interna per mantenere il personale aggiornato sui nostri prodotti. Dopo aver compiuto questo passo per Germania, Polonia e Gran Bretagna, ora abbiamo professionisti in più a disposizione per affrontare le fasi che seguono.”

© riproduzione riservata  
pubblicato il 29 / 05 / 2014