

INDICE:

- Premessa
- 1. Scopo
- 2. Campo di applicazione
- 3. Terminologia, abbreviazioni, definizioni
- 4. Responsabilità
- 5. Riferimenti
- 6. Motivazioni
- 7. Descrizione attività
- 8. Archiviazione
- 9. Allegati ed Appendici

DA DISTRIBUIRE A:

Addetti Servizi alle Imprese
Esperti di Mestieri
Esperti di Area Territoriale
Addetti ufficio Sviluppo
Coordinatori Società
Ufficio Amministrazione (recupero crediti)

DISTRIBUITO IL 10/03/2022

Premessa: La procedura definisce l'intero processo operativo relativo alla campagna di Fidelizzazione 2022 - 2025

1. SCOPO

Scopo della procedura è la definizione dell'intero processo delle attività operative della campagna di Fidelizzazione 2022 - 2025

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La procedura si applica alle attività di contatto delle aziende associate con e senza servizi continuativi Paghe e Contabilità

3. TERMINOLOGIA ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI

(glossario e descrizione degli acronimi e delle abbreviazioni – se necessario -)

AC Account Commerciale
AM Account Manager
AV Addetto Visita
EM Esperto di Mestiere
RS Responsabile di Sede Territoriale
EA Esperto di Area Territoriale
RA Responsabile Anagrafica
CS Coordinatori Società

RPS Responsabile Politiche dei Servizi e dei Prodotti di Sistema
RPC Responsabile Politiche di Sviluppo Associativo e Commercializzazione Prodotti e Servizi
RPA Responsabile Politiche Amministrative, Finanziarie e Controllo

4. RESPONSABILITA'

Responsabile attribuzione contatto aziende associate senza servizi: RS
Responsabile Verifica campagna di Fidelizzazione aziende associate senza servizi: RPS
Responsabile Verifica Campagna Fidelizzazione aziende associate con servizi: RPC
Responsabile attività di Commercializzazione Prodotti Integrati: AM singoli prodotti
Addetto Visita: addetti servizi alle Imprese; RS; EM; EA

5. RIFERIMENTI

Piano di sviluppo e di fidelizzazione approvato dalla Direzione in data 21/02/2022
--

6. MOTIVAZIONI

La motivazione di questa procedura risiede nella necessità di un comportamento organizzato, sorvegliato e prestabilito per la gestione delle attività operative di fidelizzazione in modo che possano essere rispettati gli obiettivi deliberati dalla Direzione di CTC e da i CdA delle singole Società del Sistema CNA TOSCANA CENTRO

7. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

È stato creato un gestionale (indirizzo: marketingcna.sisinformatica.it) – Campagna di Fidelizzazione – Elenchi in cui sono riportati i dati anagrafici di tutte le aziende associate CNA TOSCANA CENTRO alla data del 1 gennaio 2022 (codice 0) con l'indicazione se hanno o non hanno servizi (da intendere Servizio paghe e Contabilità) l'elenco, inoltre, sarà alimentato mensilmente con le aziende neo associate (codice 1) e la data di adesione.

Le aziende sono attribuite secondo i seguenti criteri e modalità:

- Aziende associate (codice 0) senza servizi, in base alla sede dell'azienda, ai Responsabili di Sede Territoriale (già attribuite nel gestionale);
- Aziende associate (codice 0) con servizi, in base alla sede dell'azienda e al mestiere di riferimento, il 50% agli Esperti di Mestiere e il 50% agli Esperti di Area Territoriale (già attribuite nel gestionale);
- Aziende neo associate (codice 1) senza servizi 50% ai Coordinatori Società L&M, CNA Formazione e Sicurezza, SIS e 50% ai Responsabili di Sede territoriale (inserite mensilmente nel gestionale);
- Aziende neo associate (codice 1) con servizi attribuite sulla base del mestiere agli Esperti di Mestiere, (inserite mensilmente nel gestionale).

I codici 1 devono essere visitati entro 30 gg di calendario dalla data di adesione.

I codici 0 devono essere visitati secondo gli obiettivi prestabiliti per sede e per persona o ruolo.

I Responsabili di sede organizzano l'attività di contatto e di visita degli addetti ai servizi alle imprese della propria sede attribuendo via via le ditte associate (Codice 0) senza servizi.

L'addetto visita fissa l'appuntamento con l'azienda attribuita;

CREDITO: Prima di effettuare la visita, l'AV deve controllare l'estratto conto (Inserire Proforma) dell'azienda e verificare lo stato dell'eventuale recupero crediti. La verifica deve essere fatta accedendo al portale CNA Toscana Centro – Area Privata – cartella crediti.

Nel caso in cui il credito non risulti gestito, AV deve provvedere al recupero del credito anche con sottoscrizione del piano di rientro (il modulo è in Area Privata- Cartella Crediti).

Al termine della visita l'AV deve aggiornare il gestionale nel campo "Crediti".

Il campo ha il menù a discesa che riporta le casistiche possibili:

- o Riscosso (esiste un credito non gestito e l'AV ha provveduto alla riscossione)
- o Non riscosso (esiste un credito non gestito e l'AV non ha effettuato la riscossione) aggiornando il gestionale con questa opzione il gestionale emette due email una al Responsabile Politiche Amministrative Finanziarie e Controllo e una all'addetto Recupero Crediti.
- o Accordo (esiste un credito non gestito e l'AV ha provveduto alla riscossione tramite piano di rientro)
- o No Crediti (non esiste un credito)
- o Gestito (esiste il credito ma risulta già gestito)

DATI ANAGRAFICI

Dal Gestionale Elenchi l'AV può visualizzare la scheda rilevazione dati precompilata con i dati anagrafici presenti in archivio.

La scheda è compilabile digitalmente.

L'AV può stampare la scheda e compilarla manualmente durante la visita.

L'AV deve verificare, con l'azienda, che i dati presenti in archivio siano corretti e completi, in caso contrario dovrà annotare i dati corretti e implementare la scheda con i dati mancanti. I nuovi dati devono essere inviati via email a RA che provvederà ad aggiornare l'anagrafica.

VISITA

La visita ha i seguenti obiettivi:

- verifica dati anagrafici e eventuale correzione ed implementazione (vedere procedura di seguito);
- firma nuova delega INPS, nuova revoca INPS, Delega Associativa e RID (in caso di società per tutti i soci) i moduli sono nell'AREA Privata- Cartella Tesseramento- sottocartella Tesseramento Aziende (**con esclusione delle aziende neo associate**);
- rilevazione bisogni azienda per preventivo (il modello per preventivo è nell'area Privata- Cartella Preventivi Contratti)

Entro il giorno successivo alla visita l'AV deve

1. inviare a RA:

- o i dati anagrafici corretti e/o implementati per email;

2. inviare Ufficio Essere Impresa

- o delega INPS, revoca INPS e adesione associativa per controllo dati anagrafici. Fatto il controllo l'Ufficio Essere Impresa provvede ad inviare la delega in originale a RA per aggiornamento associativo

3. inviare a Responsabile Politiche Amministrative, Finanziarie e Controllo

- o Modello RID sottoscritto

4. compilare la scheda rilevazione dati presente nel gestionale Aggiornare il gestionale CAMPO DATA VISITA

PREVENTIVO

Una volta compilata digitalmente la scheda rilevazione dati secondo la tempistica di cui sopra:

- nel caso di interesse dell'azienda per uno o più prodotti Integrati, (ai quali possono essere aggiunti anche prodotti a catalogo), il gestionale genera due email: una è inviata a AM del prodotto integrato affinché si occupi di redigere il preventivo; l'altra al Responsabile Politiche dei Servizi e Prodotti di Sistema, affinché monitori che l'attività di redazione del preventivo sia fatta.
- nel caso di interesse dell'azienda per uno o più prodotti a catalogo è responsabilità dell'AV di contattare, con email, la persona di riferimento del prodotto per l'organizzazione della redazione ed emissione del preventivo, aggiornando il gestionale. L'email di contatto deve essere inviata, per conoscenza, anche al Responsabile Politiche dei Servizi e Prodotti di Sistema (indirizzo.....)

entro 5 giorni lavorativi dalla data visita, il preventivo deve essere redatto utilizzando il Modello di Preventivo Unico presente nell'Area Privata – Cartella Preventivi Contratti;

entro 2 giorni lavorativi dalla data del preventivo, l'azienda deve essere contattata per la consegna del preventivo; nel gestionale deve essere inserita la data di consegna del preventivo (CAMPO DATA PREVENTIVO)

Il preventivo del Prodotto integrato deve essere consegnato all'azienda da AM che provvede ad aggiornare il gestionale anche per le fasi successive; copia del preventivo con allegata la scheda di rilevazioni dati deve essere conservata in formato cartaceo

Il preventivo dei prodotti a catalogo deve essere consegnato all'azienda da AV che provvede ad aggiornare il gestionale anche per le fasi successive; copia del preventivo con allegata la scheda di rilevazioni dati deve essere conservata in formato cartaceo

Il preventivo ha validità 30 giorni di calendario;

Consegna del preventivo:

Ipotesi 1: Preventivo accettato; l'accettazione deve essere riportata sul gestionale (CAMPO TIPO CHIUSURA scelta accettazione) e inserito il valore (CAMPO VALORE PREVENTIVO) a quel punto il gestionale genera due email: una a Responsabile Servizi e responsabile Amministrazione, Finanza e Controllo per la presa in carico del cliente e relativa assegnazione.

Ipotesi 2: Preventivo NON accettato; la non accettazione deve essere riportata sul gestionale (CAMPO TIPO CHIUSURA scelta archiviazione);

Ipotesi 3 l'azienda si riserva di pensarci, l'AV/AM deve fare un sollecito/riscontro entro 7 giorni lavorativi dalla consegna e aggiornare gestionale (CAMPO DATA SOLLECITO).

Dopo il sollecito le ipotesi possibili saranno ipotesi 1 e ipotesi 2 con le procedure di cui sopra.

La Procedura si chiude entro 30 giorni di calendario dalla consegna e, quindi, entro tale data deve essere aggiornato anche il gestionale. CAMPO TIPO CHIUSURA (Accettazione, Archiviazione)

Copia di tutti i preventivi, con allegata le schede di rilevazione dati, deve essere conservata nella sede CNA di riferimento dell'azienda.

MONITORAGGIO

L'attività di Fidelizzazione è monitorata mensilmente

- Per gli addetti Visita delle aziende con servizi da Responsabile Politiche di Sviluppo Associativo e Commercializzazione prodotti e servizi (Stefano Vivai)
- Per gli addetti Visita delle aziende senza servizi da Responsabile Politiche dei Servizi e Prodotti di Sistema (Cosetta Carretti)

IMPORTANTE PER TUTTI:

Verifica estratto conto azienda e azione di recupero

Firma delega INPS; revoca INPS, delega associativa, RID

8. ARCHIVIAZIONE

Le schede di rilevazione dati sono archiviate digitalmente sul gestionale e devono essere archiviate in formato cartaceo insieme al preventivo.

I Preventivi emessi sono archiviati in modo cartaceo presso la sede di riferimento dell'azienda

9. ALLEGATI E APPENDICI

Elenco allegati:

Piano di sviluppo;

scheda rilevazione dati;

modelli per adesione CNA

modello RID;

Modello Preventivo Unico;

