



SCRIPT TELEMARKETING – ACQUISIZIONE DATI

TMKT01 – rev.0

pag 1/10

FILTRO	DATI DA ACQUISIRE	DECISION MAKER
<ul style="list-style-type: none">• Trovato da Atoka: «Buongiorno mi passa Mario Rossi?»• Il Filtro fa muro e ho un nominativo.<ul style="list-style-type: none">○ A TMKT: «Buongiorno sono Valeria di è ora (script...)»○ Centralino: «Guardi che non se ne occupa Mario Rossi ma Diego Bianchi»• Il Filtro fa muro e non so chi è il referente. Mi presento al centralino, spiego cosa facciamo e mi dicono la persona/reparto di competenza.• Il Filtro fa muro e non so chi è il referente. Se ho già spiegato chi siamo e fanno comunque muro, richiamo più avanti e chiedo del Responsabile Risorse Umane.• Il Filtro fa muro e dice di mandare e-mail a info@acquisti@segreteria@	<p style="text-align: center;">NOME COGNOME</p>	<ul style="list-style-type: none">• Parlo con il DM Mario Rossi da Atoka e mi dice che non se ne occupa lui ma il collega Diego Bianchi. A TMKT: «Buongiorno sono (Nome A TMKT) di è ora (script...)» Mario Rossi: «Interessante, ma non me ne occupo io. Deve parlare con Diego Bianchi degli affari generali»• Parlo con il Reparto Risorse Umane. Spiego da script. Attendo la risposta per capire se se ne occupano effettivamente loro oppure mi dicono con chi devo parlare.



SCRIPT TELEMARKETING – ACQUISIZIONE DATI

TMKT01 – rev.0

pag 2/10

- **Filtro:** «Mandi l’email e poi noi la giriamo a chi di dovere»
- **A TMKT:** «All’attenzione di chi? Come si chiama la persona che se ne occupa?»
- **Il Filtro fa muro.**
Se non sono riuscito ad acquisire nominativi in alcun modo, ma almeno il nome del Filtro, faccio leva su di lui quando richiamo, come fosse lui il responsabile del servizio.
- **A TMKT:** «Antonia buongiorno, sono (nome A TMKT) di è-ora ecc (Script)»
- **Filtro:** «Scusi ma non deve parlare con me, io non me ne occupo»
- **A TMKT:** «Antonia scusi ma mi avevano detto che dei distributori se ne occupava lei. Chi se ne occupa? Con chi posso parlare»

RICOMINCIA IL GIRO



SCRIPT TELEMARKETING – ACQUISIZIONE DATI

TMKT01 – rev.0

pag 3/10

Quando la comunicano loro

- **Filtro:** «Mario Rossi è occupato gli mandi un'email a m.rossi@e-ora.it»
- **Filtro:** «Mario Rossi è occupato gli mandi un'email a info@e-ora.it»

Quando non la comunicano loro

- **A TMKT:** «Vorrei contattarlo intanto via e-mail, mi può dare l'indirizzo?»
- **A TMKT:** «Questo indirizzo e-mail che mi ha dato info@eurocedibe.it la legge il responsabile?»

All'attenzione di chi va mandata? Di quale reparto? A quale referente?»

EMAIL

Quando la comunicano loro

- **D.M.:** «Prima scriva un'email al mio indirizzo»

Quando non la comunicano loro

- **D.M.:** «Non mi interessa/Non ho tempo/Non posso ascoltarla/Mi richiami tra 2 mesi»
- **A TMKT:** «Capisco, nel frattempo le mando un'email di presentazione se mi lascia il suo indirizzo»

CASO 1: Fornitori amici della proprietà

- **Filtro:** «Non credo i titolari siano interessati perché hanno già il loro fornitore e si trovano bene così. Li hanno da tanti anni».

CASO 1: Fornitori da tanti anni – buon servizio

- **D.M.:** «Non ci interessa perché abbiamo già il nostro fornitore e ci troviamo bene così. Li abbiamo da tanti anni».

- **A TMKT:** «Certo immaginavo. Quando chiamo lo so che oggi tutti hanno i distributori, i loro fornitori di fiducia, ci mancherebbe, poi un’azienda come la vostra! Con chi siete? Chi vi segue?»
- **Filtro:** «Ci serviamo dall’azienda XY»
- **A TMKT:** «Ho capito, la conosco. Certo non è nostra intenzione metterla in dubbio con una telefonata, o con un semplice incontro. L’appuntamento è puramente conoscitivo, ci fa piacere presentare la nostra azienda, il nostro progetto al Sig. Mario Rossi».

CASO 2: Non ho autorizzazione

- **Filtro:** «Non sono autorizzato a dare questo tipo di informazioni»
- **A TMKT:** «Si figuri, capisco. Comunque sia, non è nostra intenzione mettere in dubbio il vostro fornitore con una telefonata, o con un semplice incontro. L’appuntamento è puramente conoscitivo, ci fa piacere presentare la nostra azienda, il nostro progetto al Sig. Mario Rossi»

CONCORRENTE

- **A TMKT:** «Certo immaginavo. Quando chiamo lo so che oggi tutti hanno i distributori, i loro fornitori di fiducia, ci mancherebbe, poi un’azienda come la vostra! Con chi siete? Chi vi segue?»
- **D.M.:** «Ci serviamo dall’azienda XY»
- **A TMKT:** «Ho capito, la conosco. Certo non è nostra intenzione metterla in dubbio con una telefonata, o con un semplice incontro. L’appuntamento è puramente conoscitivo, ci fa piacere presentarvi la nostra azienda, il nostro progetto. A questo proposito possiamo incontrarla martedì alle 10.00 o preferisce giovedì alle 14.00?»

CASO 2: Contratto presente

- **D.M.:** «Sappia che siamo vincolati contrattualmente per altri 2 anni. Non voglio farvi perdere tempo»
- **A TMKT:** «Sì, sappiamo che ci sono dei vincoli in genere, infatti le ripeto che ci fa semplicemente piacere presentarvi il nostro progetto. Per questo per noi non è mai una perdita di tempo. A questo



SCRIPT TELEMARKETING – ACQUISIZIONE DATI

TMKT01 – rev.0

pag 5/10

CASO 3: Contratto presente

- **Filtro:** «Sappia che siamo vincolati contrattualmente per altri 2 anni. Non credo siano interessati»
- **A TMKT:** «Sì, sappiamo che ci sono dei vincoli in genere, infatti le ripeto che ci fa semplicemente piacere parlare con il Sig. Mario Rossi, per presentargli il nostro progetto».

CASO 4: Conferma concorrente

- **A TMKT:** «Quando ci eravamo sentiti l'altra volta mi aveva detto che il vostro fornitore era XY, è ancora lui?»
- **Filtro:** Conferma/Smentisce/Si lamenta/Lo elogia
- **A TMKT: RICOMINCIA IL GIRO**

proposito possiamo incontrarla martedì alle 10.00 o preferisce giovedì alle 14.00?».



SCRIPT TELEMARKETING – ACQUISIZIONE DATI

TMKT01 – rev.0

pag 6/10

- **Filtro:** «Abbiamo ricevuto la sua e-mail/ho riferito la sua telefonata ma il Sig. Mario Rossi non è interessato/non può ricevere/vuole essere richiamato tra 3 mesi»
- **A TMKT:** «Certo. Nel frattempo visto che ho la vostra e-mail info@eurocedibe o segreteria@ vi iscrivo alla news letter, così ogni tanto vi arriva qualche nostra novità e ci teniamo in contatto»

Questo accade quando capisco che effettivamente il Need legge e gira le e-mail che ho mandato agli indirizzi generici **MA** il need non potrà dare il consenso all'iscrizione alla newsletter dell'Authority o del Money!

- **A TMKT:** «Se ha un contatto Linkedin la aggiungo così potrà vedere in tempo reale le nostre novità»
- Mando messaggio e chiedo il collegamento

ISCRIZIONE NEWSLETTER

D.M. non è interessato ad appuntamento, non può ricevere, è impegnato, vuole essere richiamato tra 3/6/9 mesi.

- **A TMKT:** «Certo. Nel frattempo visto che ho la sua e-mail la iscrivo alla news letter, così ogni tanto le arriva qualche nostra novità e ci teniamo in contatto»
- **D.M.:** «Non voglio la posta intasata!»
- **A TMKT:** «Assolutamente! Non sono invasive, ne mandiamo una ogni mese, mese e mezzo, poi è sempre libero di disiscriversi quando vuole»

CONTATTO LINKEDIN

- **A TMKT:** «Se ha un contatto Linkedin la aggiungo così potrà vedere in tempo reale le nostre novità»
- Mando messaggio e chiedo il collegamento



- **Filtro:** «Il Sig. Mario Rossi è impegnato»
- **A TMKT:** «Posso avere il diretto/interno/cellulare per richiamarlo?»

NUMERO CELLULARE E/O DIRETTO

- **D.M.:** «Mi richiami tra qualche settimana»
- **A TMKT:**
 - «Va bene, Mi dà il diretto così la contatto lì?»
 - «Posso avere l'interno?»
 - «Posso chiamarla direttamente al cellulare se vuole, con il centralino è sempre un po' un'Odissea»

CASO 1: < DIPENDENTI

- **Filtro:** «Le dico io che non siamo interessati, non abbiamo mai avuto i distributori»
- **A TMKT:** «Come mai? Quanti dipendenti siete?»
- **Filtro:** «Siamo pochi, siamo meno di 10»

CASO 2: 50-100 DIPENDENTI

- **Filtro:** «Siamo molti, circa 50, ma il titolare è contrario/non ha mai preso in considerazione la

CASO 1: < DIPENDENTI

- **D.M.:** «Non siamo interessati ai distributori, non li abbiamo mai avuti»
- **A TMKT:** «Come mai? Ci sono pochi dipendenti?»
- **D.M.:** «Siamo pochi, siamo meno di 10»

CASO 2: 50-100 DIPENDENTI

cosa/in pausa usciamo andiamo al bar/a pranzo torniamo a casa/ecc»

- **A TMKT:** «Capisco, proprio per questo ci fa piacere parlare con il Sig. Mario Rossi, per potergli proporre un servizio innovativo volto a migliorare il benessere del personale e dell'azienda»

CASO 3: > 100 DIPENDENTI

- **A TMKT:** «Quanti dipendenti siete?»
- **Filtro:** «Siamo 100/150/200»
- **A TMKT:** «Tanti davvero! Siete tutti in questa stessa sede?»
- **Filtro:** «Sì»
- **Filtro:** «No, abbiamo anche altre sedi in Italia/altre sedi qui vicino»
- **A TMKT:** «Per quanto riguarda le altre sedi in Italia le decisioni sono centralizzate oppure ognuno prende decisioni autonomamente?»

NUMERO UTENTI E SEDI

- **D.M.:** «Sono molti, circa 50, ma non ho mai preso in considerazione la cosa/ in pausa escono vanno al bar/a pranzo tornano a casa/ecc. »
- **A TMKT:** «Capisco, proprio per questo ci fa piacere poter proporvi un servizio innovativo volto a migliorare il benessere del personale e dell'azienda. A questo proposito possiamo incontrarla martedì alle 10.00 o giovedì alle 14.00?».

CASO 3: > 100 DIPENDENTI

- **A TMKT:** «Quanti dipendenti siete?»
- **D.M.:** « Ci sono circa 100/150/200»
- **A TMKT:** «Tanti davvero! Siete tutti in questa stessa sede?»
- **D.M.:** «Sì»
- **D.M.:** «No, abbiamo anche altre sedi in Italia/altre sedi qui vicino»



SCRIPT TELEMARKETING – ACQUISIZIONE DATI

TMKT01 – rev.0

pag 9/10

- **Filtro:** «Decide tutto da qui il Sig. Mario Rossi/Ogni sede decide per sè»
- **A TMKT:** «Guardi proprio per questo ci tenevo in particolar modo a parlare con il sig. Mario Rossi.

Siamo una rete di aziende e riusciamo a coprire l'intero territorio nazionale. per soddisfare le esigenze di realtà plurisede come la vostra. Mi farebbe molto piacere parlare con lui di questo progetto. Quando lo trovo?/Me lo passa per favore?»

- **A TMKT:** «Per quanto riguarda le altre sedi in Italia le decisioni sono centralizzate oppure ognuno prende decisioni autonomamente?»
- **D.M.:** «Decidiamo tutto da qui anche per le altre sedi/Ogni sede decide per sè»
- **A TMKT:** «Guardi proprio per questo ci tenevamo in particolar modo ad incontrarla. Siamo una rete di aziende e riusciamo a coprire l'intero territorio nazionale, per soddisfare le esigenze di realtà plurisede come la vostra.

Ci farebbe molto piacere presentarvi il progetto. A questo proposito possiamo incontrarla martedì alle 10.00 o giovedì alle 14.00?»



SCRIPT TELEMARKETING – ACQUISIZIONE DATI

TMKT01 – rev.0

pag 10/10

- **Filtro:** «Guardi che abbiamo i distributori con XY e abbiamo rinnovato da poco»
- **A TMKT:** «Cosa intende con da poco?Avete un contratto?»
- **Filtro:** «Da pochi mesi. Per il contratto non lo so, se ne occupa Mario Rossi»
- **A TMKT:** «Quando lo posso trovare?/Me lo può passare?»

CONTRATTO SI/NO

- **D.M.:** «Guardi che abbiamo i distributori con XY e abbiamo rinnovato da poco»
- **A TMKT:** «Cosa intende con da poco?Avete un contratto?»
- **Filtro:** «Da pochi mesi. Per il contratto non lo so, devo rivedere»
- **A TMKT:** «Non si preoccupi. Proprio per questo sarebbe più opportuno parlarne di persona. A questo proposito possiamo incontrarla martedì alle 10.00 o giovedì alle 14.00?»

**SE QUESTO NON BASTA: ASCOLTA IL TUO FILTRO! DAL TUO STESSO CENTRALINO PUOI CAPIRE
COSA PERMETTE E COSA NON PERMETTE DI PASSARE UNA TELEFONATA!**