

Indagine tra PMI: come cambia l'organizzazione commerciale delle aziende

Indagine svolta tra il 9 gennaio e l'8 febbraio 2018. Riportiamo qui sotto una sintesi dei risultati più importanti, e nella seconda parte i risultati dettagliati di tutte le domande, divise anche per settore di attività prevalente.

Sintesi dei risultati

Aspettative e strategie per il 2018

Domanda 2 – *Nel nostro settore di attività, la situazione generale, rispetto a 1-2 anni fa,*

- 53% sta migliorando”,
- 33% rimane più o meno uguale
- 14% sta peggiorando

Domanda 3 – *Per la nostra azienda, nel 2018 ci aspettiamo un fatturato*

- 4% in forte aumento
- 73% in aumento
- 17% più o meno come adesso
- 6% in diminuzione

Confrontando le risposte alle domande 2 e 3, notiamo che tendenzialmente le aziende che hanno partecipato all'indagine sono più ottimiste sul proprio futuro rispetto alla situazione del loro settore in generale.

Domanda 4 – *Per raggiungere i nostri obiettivi commerciali, nel 2018 intendiamo ...*

Mediamente sono state indicate circa 3 voci. In ordine di frequenza (le % che seguono sono riferite al numero di aziende che hanno risposto) :

- 55% ampliare il mercato di riferimento (geograficamente, a nuove tipologie di clienti, nuovi canali)
- 55% migliorare la fidelizzazione dei clienti attraverso il miglioramento del customer service e/o politiche prezzo specifiche
- 51% rinnovare la nostra offerta (p.es. nuovi prodotti/servizi, migliorie, innovazioni)
- 47% intensificare le attività promozionali e di marketing
- 43% migliorare la resa dei venditori attraverso riorganizzazione delle zone, formazione, affiancamento, maggior supporto

- 39% aumentare il numero di venditori/agenti e/o staff commerciale interno
- 35% sviluppare la nostra visibilità su internet e sulla stampa
- 12% avviare/intensificare l'e-commerce

Domanda 5 - Nel 2018 potremmo aver bisogno di supporto esterno per ...

L'80% dei rispondenti ha indicato mediamente 2 argomenti, le % che seguono sono riferite al numero di aziende che hanno risposto.

- 55% formazione venditori / agenti
- 30% organizzazione vendite/aree vendita
- 30% supporto per digital sales e/o digital marketing
- 20% formazione capi area / manager
- 18% formazione customer service o commessi
- 18% indagini di mercato
- 15% progettazione attività di telemarketing
- 13% realizzazione eventi

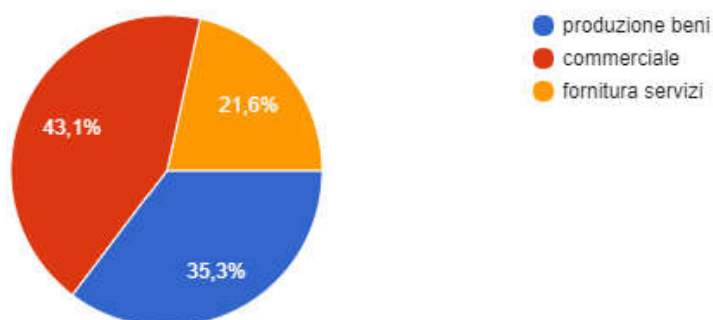
N.B. In totale, ci sono state 51 risposte. Facciamo notare quindi che non si tratta di un campione statisticamente valido. Ciononostante, può fornirci alcune utili indicazioni.

Risultati in dettaglio

Indichiamo qui di seguito i risultati nello stesso ordine del questionario comprensivo quindi di alcune elaborazioni divise per settore di attività prevalente.

1 - L'azienda: tipo attività prevalente

51 risposte



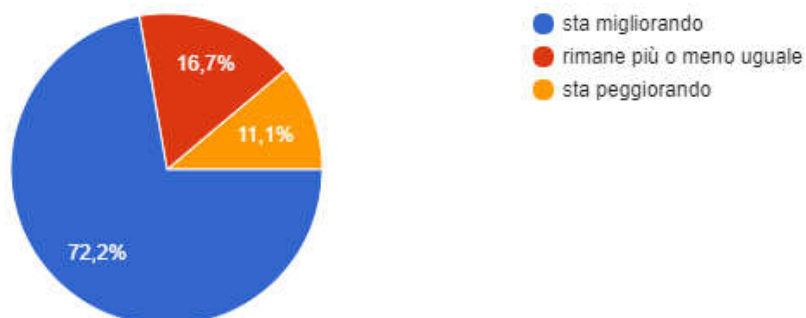
I seguenti dati sono divisi secondo l'attività prevalente indicata alla domanda 1.

A – Attività prevalente: produzione beni

2 - Nel nostro settore di attività, la situazione generale, rispetto a 1-2 anni fa,

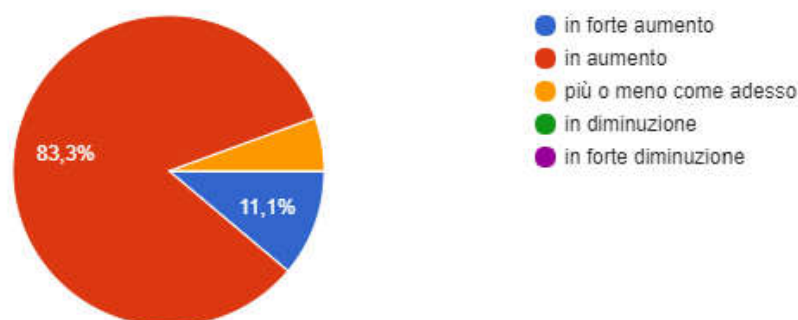
....

18 risposte



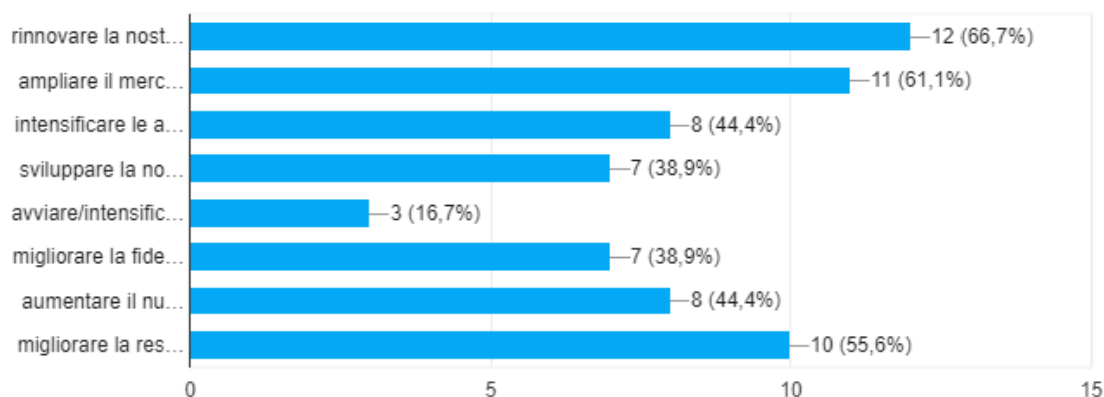
3 - Per la nostra azienda, nel 2018 ci aspettiamo un fatturato

18 risposte



4 - Per raggiungere i nostri obiettivi commerciali, nel 2018 intendiamo (più risposte possibili)

18 risposte

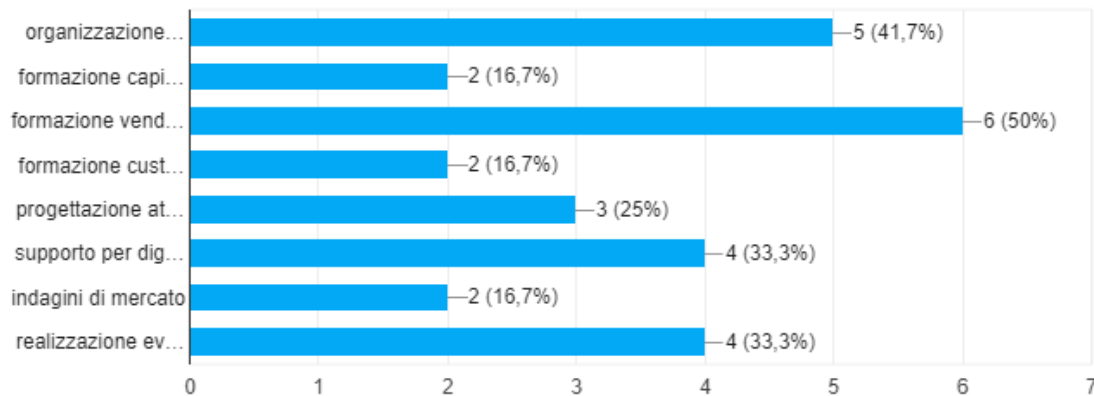


Le voci, dall'alto verso il basso, per esteso, sono:

1. **rinnovare la nostra offerta** (p.es. nuovi prodotti/servizi, migliorie, innovazioni)
2. **ampliare il mercato** di riferimento (geograficamente, a nuove tipologie di clienti, nuovi canali)
3. **intensificare** le attività promozionali e di marketing
4. **sviluppare** la nostra visibilità su internet e sulla stampa
5. **avviare/intensificare** l'e-commerce
6. **migliorare la fidelizzazione** dei clienti attraverso il miglioramento del customer service e/o politiche prezzo specifiche
7. **aumentare il numero** di venditori/agenti e/o staff commerciale interno
8. **migliorare la resa** dei venditori attraverso riorganizzazione delle zone, formazione, affiancamento, maggior supporto

5 - Nel 2018 potremmo avere bisogno di supporto esterno per

12 risposte



Le voci, dall'alto verso il basso, per esteso, sono:

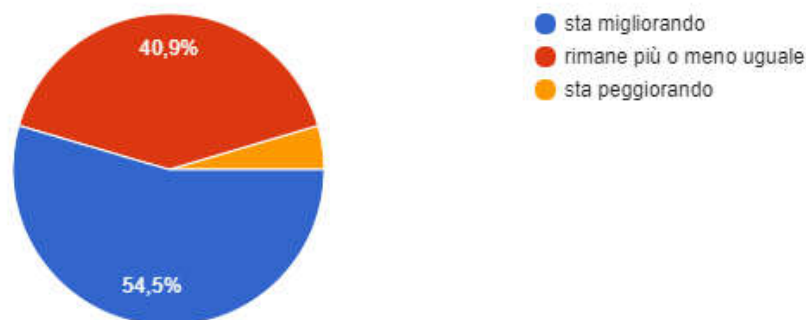
1. **organizzazione** vendite/aree vendita
2. **formazione capi** area / manager
3. **formazione venditori** / agenti
4. **formazione customer** service o commessi
5. **progettazione** attività di telemarketing
6. **supporto per digital** sales e/o digital marketing
7. **indagini di mercato**
8. **realizzazione eventi**

B – Attività prevalente: commerciale

2 - Nel nostro settore di attività, la situazione generale, rispetto a 1-2 anni fa,

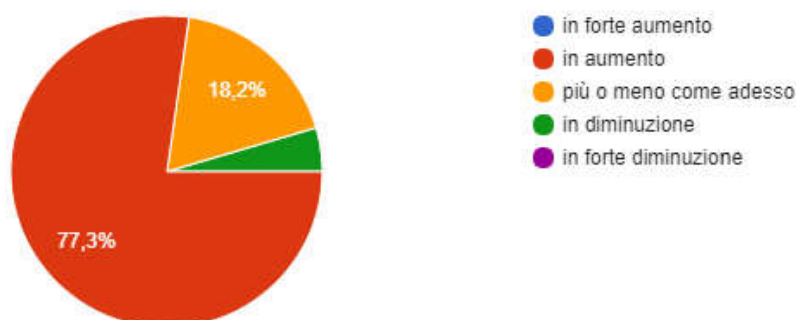
....

22 risposte



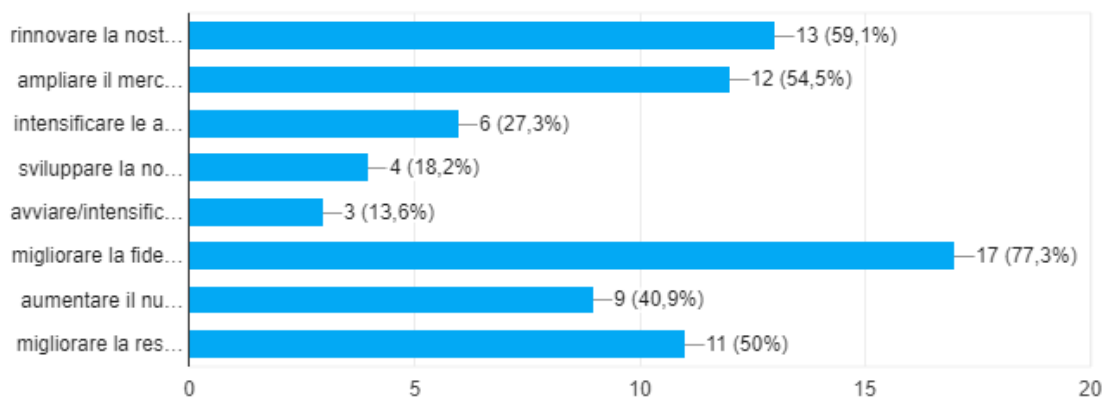
3 - Per la nostra azienda, nel 2018 ci aspettiamo un fatturato

22 risposte



4 - Per raggiungere i nostri obiettivi, nel 2018 intendiamo (più risposte possibili)

22 risposte

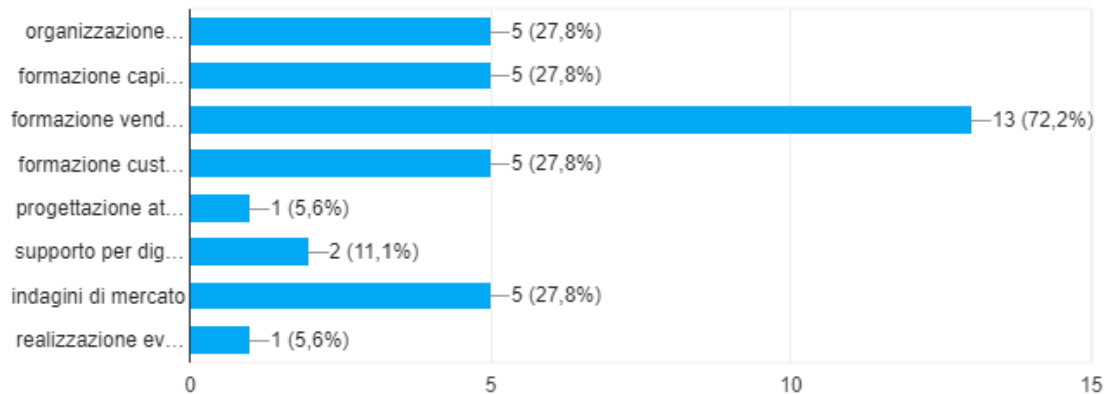


Le voci, dall'alto verso il basso, per esteso, sono:

- **rinnovare la nostra offerta** (p.es. nuovi prodotti/servizi, migliorie, innovazioni)
- **ampliare il mercato** di riferimento (geograficamente, a nuove tipologie di clienti, nuovi canali)
- **intensificare** le attività promozionali e di marketing
- **sviluppare** la nostra visibilità su internet e sulla stampa
- **avviare/intensificare** l'e-commerce
- **migliorare la fidelizzazione** dei clienti attraverso il miglioramento del customer service e/o politiche prezzo specifiche
- **aumentare il numero** di venditori/agenti e/o staff commerciale interno
- **migliorare la resa** dei venditori attraverso riorganizzazione delle zone, formazione, affiancamento, maggior supporto

5 - Nel 2018 potremmo avere bisogno di supporto esterno per (più risposte possibili)

18 risposte



Le voci, dall'alto verso il basso, per esteso, sono:

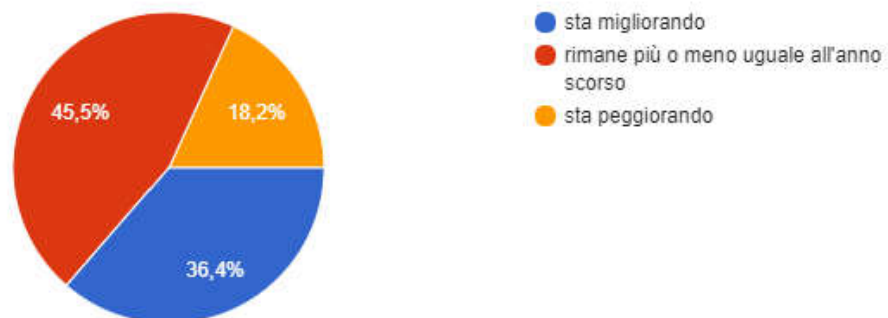
1. **organizzazione vendite/aree vendita**
2. **formazione capi area / manager**
3. **formazione venditori / agenti**
4. **formazione customer service o commessi**
5. **progettazione attività di telemarketing**
6. **supporto per digital sales e/o digital marketing**
7. **indagini di mercato**
8. **realizzazione eventi**

C – Attività prevalente: fornitura servizi

2 - Nel nostro settore di attività, la situazione generale, rispetto a 1-2 anni fa,

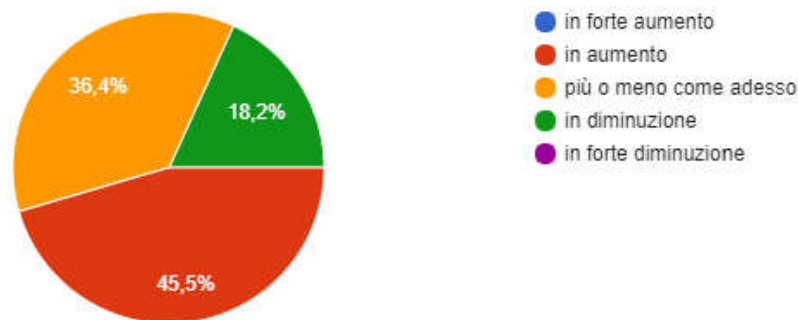
....

11 risposte



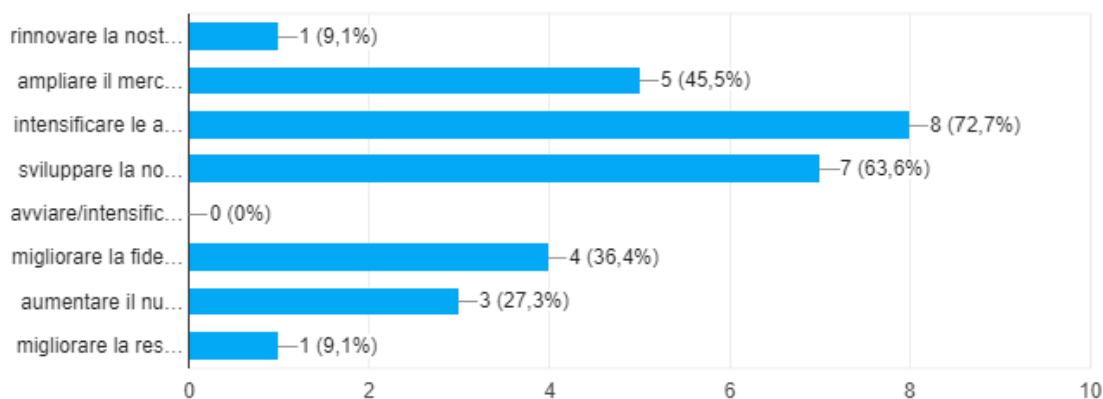
3 - Per la nostra azienda, nel 2018 ci aspettiamo un fatturato

11 risposte



4 - Per raggiungere i nostri obiettivi commerciali, nel 2018 intendiamo

11 risposte

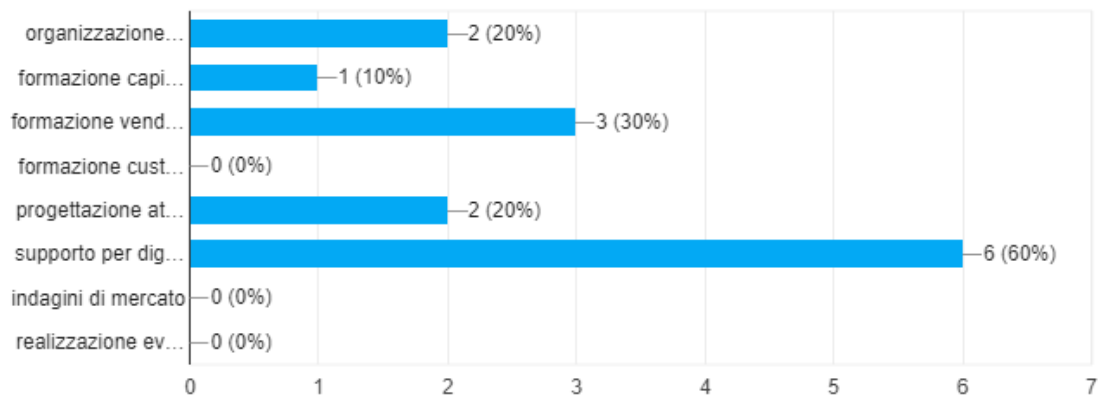


Le voci, dall'alto verso il basso, per esteso, sono:

- **rinnovare la nostra offerta** (p.es. nuovi prodotti/servizi, migliorie, innovazioni)
- **ampliare il mercato** di riferimento (geograficamente, a nuove tipologie di clienti, nuovi canali)
- **intensificare** le attività promozionali e di marketing
- **sviluppare** la nostra visibilità su internet e sulla stampa
- **avviare/intensificare** l'e-commerce
- **migliorare la fidelizzazione** dei clienti attraverso il miglioramento del customer service e/o politiche prezzo specifiche
- **aumentare il numero** di venditori/agenti e/o staff commerciale interno
- **migliorare la resa** dei venditori attraverso riorganizzazione delle zone, formazione, affiancamento, maggior supporto

5 - Nel 2018 potremmo avere bisogno di supporto esterno per ... (più risposte possibili)

10 risposte



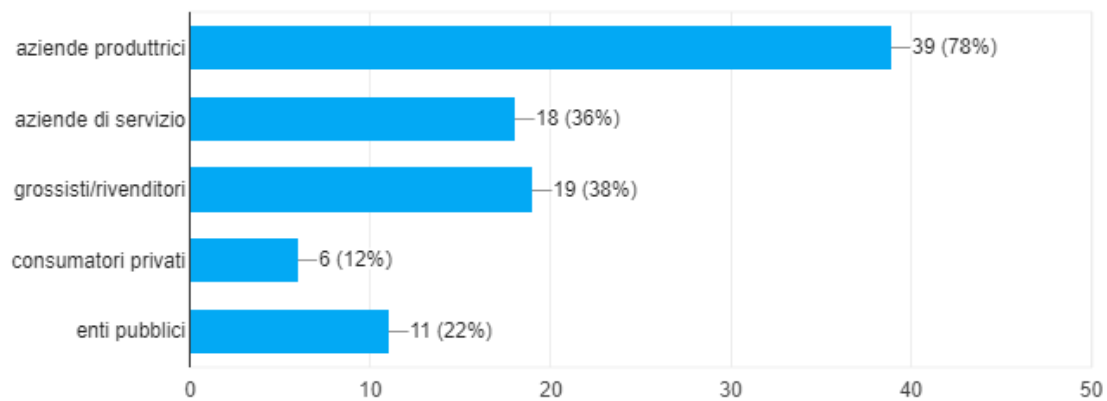
Le voci, dall'alto verso il basso, per esteso, sono:

1. **organizzazione** vendite/aree vendita
2. **formazione capi** area / manager
3. **formazione venditori** / agenti
4. **formazione customer** service o commessi
5. **progettazione** attività di telemarketing
6. **supporto per digital** sales e/o digital marketing
7. **indagini di mercato**
8. **realizzazione eventi**

I seguenti dati riguardano di nuovo tutte le risposte, a prescindere dal settore di attività prevalente.

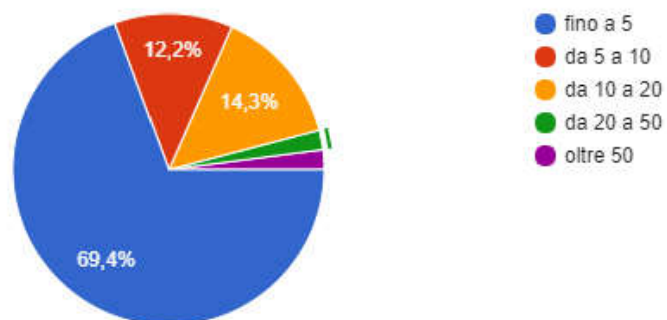
6 - Tipologia clienti (più risposte possibili)

50 risposte

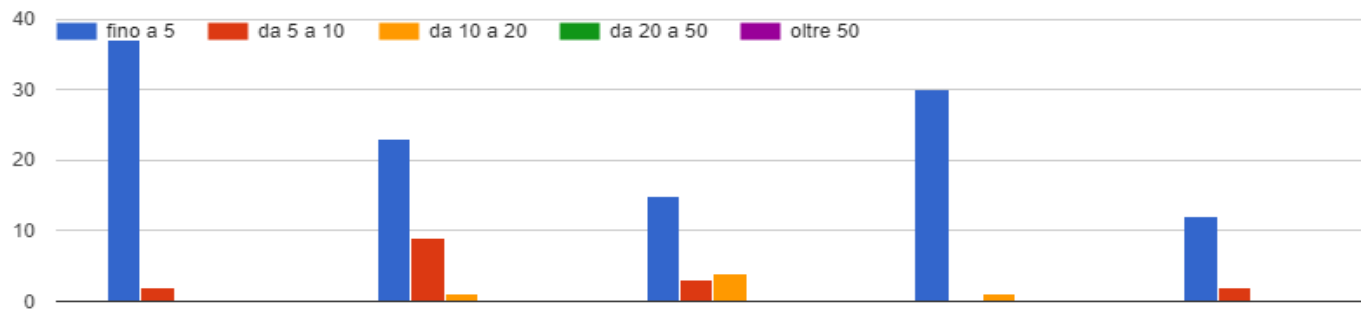


7 - Fatturato attuale (in mio di Euro)

49 risposte



8 - Organizzazione commerciale attuale (n. collaboratori per tipo)



I 5 gruppi di colonne si riferiscono, da sinistra verso destra, a

1. Capi area, responsabili vendite
2. Venditori diretti / agenti monomandatari
3. Agenti plurimandatari
4. Persone nel Customer Service
5. Commessi punto vendita

9 – Qui di seguito potete aggiungere qualche commento o precisazione o altre informazioni che ritenete utili

serviamo al 90% aziende utilizzatori finali che hanno un forte bisogno di avere consulenze tecniche meccaniche sempre più raffinate, dove i dipendenti costano sempre una follia.