



# Purchè sia personale



di Salvatore Licata\*

Fare comunicazione mirata significa tenere conto delle esigenze dell'uomo moderno. A partire da una strategia precisa. Come propone la soluzione del sistema CRM

**C**ome utilizzare la comunicazione per innovare e rendere più adeguata la propria azienda al mercato? Come si può rendere valutabile il risultato della comunicazione aziendale? Come avere il controllo dell'azienda in modo facile, veloce ed economico? E ancora: come intervenire per far crescere la produttività aziendale, migliorare i rapporti di collaborazione e incrementare il fatturato? Partire da alcuni semplici quesiti serve a rendere consapevoli gli imprenditori e i propri collaboratori della necessità di adottare una comune strategia comunicativa. Ancora più utile, può essere partire da un esempio che ci riguarda tutti.

## CONQUISTARE IL BERSAGLIO, NEL PASSATO...

Per i nostri antenati delle caverne andare a caccia era un'operazione necessaria per la propria esistenza e quella dei familiari: non era importante lo strumento utilizzato,

quanto piuttosto riuscire a procacciarsi il cibo per sé e i propri cari. Solo successivamente, grazie all'evoluzione della specie, ma spinto soprattutto dalla fame, l'uomo capì che sviluppare una strategia di caccia gli avrebbe procurato cibo più sicuro. Non era solo un problema di mira ma di conquista dei bersagli... E la dimensione spazio-tempo era strettamente legata alla sua sopravvivenza. L'uomo moderno, oggi, si addentra nella giungla di pubblicità "selvagge" e di azioni di promozione che sono mirate alla massa ma che spesso non catturano i clienti ideali dei propri prodotti e servizi.

## ... E NEL PRESENTE

Nell'era della globalizzazione, nella quale i confini sono sempre impalpabili e la dimensione spazio-tempo determina il risultato di un processo di vendita o di fornitura di servizi, l'uomo moderno si organizza per evitare gerarchie burocratiche meccaniche, che potrebbero rallen-

tare o invalidare il risultato, utilizzando forme innovative di burocrazia professionale. Un buon sistema di burocrazia professionale garantisce la dimensione del controllo orizzontale, pone fiducia nel capitale umano in modo trasparente, innesca un processo di produttività e di rendicontazione operativa. Come rispondere a questo punto alle domande iniziali? Per esempio, con un prodotto innovativo e semplice che tiene conto della dimensione spazio-tempo dell'uomo moderno.

Una delle soluzioni viene dalle metodologie, tecnologie e attività messe a punto negli ultimi anni e che vanno sotto il nome di *customer relationship management*, CRM o marketing di relazione, che permettono di passare da una modalità di soggettività produttiva a un innovativo processo di oggettività produttiva. Le applicazioni CRM servono a tenersi in contatto con la clientela, a inserire le informazioni nel database e a fornire loro modalità per intera-

## LA SOLUZIONE GASTONE CRM

Gastone è uno dei principali applicativi CRM oggi presenti sul mercato. L'applicativo rende possibile l'interazione tramite e-mail, sms e fax.

Con Gastone CRM si può gestire, in modo mirato, il potere dell'informazione tra strumenti e processi produttivi condivisi, rendendo possibile il passaggio dalla filiera alla rete.

[www.gastonecrm.it](http://www.gastonecrm.it)

gire in modo che tali interazioni possano essere registrate e analizzate. Creato nell'ottica di fidelizzare il rapporto tra azienda e cliente, è una soluzione rivolta ad attività commerciali, aziende, associazioni e istituzioni impegnate nella crescita e nel consolidamento delle proprie relazioni. Il CRM rappresenta un metodo aziendale e imprenditoriale che evita il rischio di personalizzazioni operative sterili e improduttive.

\*sociologo presso  
l'Università Bicocca di Milano