



**ReMind**

Sollecito di pagamento

# Il Prodotto

- ReMind è un prodotto destinato al:
  - Al mercato commerciale B2B
  - Al mercato delle utilities B2C
- Il servizio viene offerto sia mediante contatto telefonico che mediante avviso in posta elettronica, PEC su tutto il territorio nazionale ed è integrabile con i servizi STRA e ReCLinO.
  - Il servizio si articola in 4 fasi
    - Istruttoria
    - Sollecito telefonico e/o email/PEC
    - Reportistica dei contatti e/o email e PEC
    - Definizione e ritorno della pratica al committente

# Il dettaglio della fasi di lavorazione

- Istruzione lotto
  - Le pratiche fornite dal committente vengono inserite sul sistema di gestione crediti,
  - Viene creata una login mediante la quale il committente può verificare in tempo reale l'avanzamento e le note di lavorazione delle pratiche.
- Attività di sollecito telefonica, email, PEC
  - Gli operatori telefonici contattano i clienti, ricordando al cliente l'imminente o l'appena avvenuta scadenza dei crediti.
  - Nel caso in cui il cliente lamenti la mancata ricezione della fattura, si provvede all'inoltro della stessa a mezzo email/PEC/FAX.
- Attività di reporting
  - Le pratiche vengono aggiornate con gli esiti telefonici/email/PEC a seguito del contatto con il cliente e viene generato il report delle attività.
- Definizione lotto
  - Le pratiche completate vengono rese al committente, con allegato il report delle attività svolte, entro i termini di lavorazione del lotto.

# Punti di forza dell'offerta

- Chiamata e/o mailing, in stile pro memoria verso i clienti del committente.
- Primo contatto telefonico in italiano, ripetibile su richiesta del committente anche con operatori in madre lingua non italiana.
- Operatori Telefonici
  - Tutti gli operatori impegnati nel servizio operano dal territorio italiano e con contratto di lavoro italiano e, se richiesto, possiamo relazionarci anche in altre lingue a larga diffusione a copertura di 29 lingue a livello mondiale.
- Gestione della classe del Cliente.
  - Il cliente viene contattato e gestito secondo le direttive fornite dalla committenza mediante la sua attribuzione ad una classe di contatto

# Format di base del contatto telefonico

- **Presentazione:**
  - Buongiorno, sono Maria Rossi della Due Credit, avrei la necessità di parlare con ( Nome e Cognome se sono noti), oppure, con la persona che si occupa dei pagamenti dei fornitori.
- **Contatto con la persona:**
  - Ripetere la presentazione se trasferiti dalla centralinista o da altro collega
  - La chiamo per conto della società (COMMITTENTE), che ci ha incaricato di seguire e migliorare il flusso degli incassi. A questo proposito, mi permetto di ricordarle che sono in scadenza/scadute le fatture n° (N) del (DATA). Mi conferma che le ha correttamente e puntualmente ricevute e sa darmi una previsione della data di pagamento qualora non lo avesse già effettuato?
- **Attendiamo la risposta del cliente e la trascriviamo sul sistema di gestione crediti.**
- **Saluto**
  - La ringrazio per il tempo dedicatomi, e le ricordo che questa attività è rivolta indistintamente verso tutti i clienti del (COMMITTENTE), a prescindere dalla loro regolarità e puntualità, ma viene posta in atto per supervisionare i flussi di cassa e mostrare quanto il (COMMITTENTE), sta facendo per ottimizzare i propri processi ed offrire ai clienti un servizio sempre migliore. Le auguro un buon proseguimento delle sue attività.

# L'Offerta Commerciale

- Il servizio viene offerto sulla base delle nostre tariffe standard in percentuale sul valore totale della singola fattura sollecitata.
- L'eventuale adesione passaggio successivo agli altri servizi
  - STRA recupero crediti stragiudiziale
  - RECLIND recupero crediti in lingua originariacomporterà l'applicazione dei prezzi delle relative offerte

| Valore affidato<br>Globale per Campagna<br>per singola fattura | Valore % per<br>il servizio |
|--|-----------------------------|
| < 100,00 €   | 2,00 €                      |
| Da 100,00 €<br>A 1.000,00 €                                    | 1,50%                       |
| Da 1000,00 €<br>A 10.000,00 €                                  | 1,20%                       |
| Oltre 10.000,00 €  | 1,00%                       |

# Le nostre strutture

- Due Credit – Hyperbole s.r.l.
  - Sede legale Roma
  - Direzione operativa e coordinamento Peccioli (PI)
  - Uffici commerciali
    - Peccioli
    - Roma
    - Agenti commerciali sul territorio nazionale
  - Esattori porta a porta
    - A copertura delle maggiori città e capoluoghi regionali
    - In macro aree multiprovinciali