

## È un vostro buon diritto!

CEBUS garantisce che almeno il 95% dei contatti da voi ordinati sono corretti dal punto di vista postale. Qualora i proprietari della lista dovessero negare una quota di sostituzione, in caso di grande percentuale di errori, CEBUS si assumerà l'onere delle spese.

Inoltre riceverete un bonus di 100 euro che potrete riscattare nel prossimo ordine.

In presenza di varie voci errate riceverete un risarcimento o un bonus per ogni contatto errato. Quindi vale la pena in ogni caso redigere una lista con i reclami. Abbiamo bisogno di una prova per iscritto e verificabile per far valere i vostri diritti.

## Cos'è un motivo di reclamo?

Un motivo di reclamo è rappresentato da un indirizzo postale errato. Ciò vale anche nel caso in cui il destinatario si sia trasferito o sia deceduto. Oltre al recapito ufficiale tramite la posta, noi facciamo effettuare le consegne anche a UPS, Fedex, DHL ma non ci serviamo di corrieri privati.

Normalmente i proprietari delle liste si aspettano che tutte le buste con timbro postale vengano spedite. Per CEBUS è sufficiente se ci inviate 10 buste originali da spedire e per i restanti dati errati ci comunicate il relativo numero di record di dati sulla lista di reclamo, che noi provvederemo a controllare.

Se avete ordinato i contatti telefonici con Opt-in (consenso di chiamata) allora riceverete solitamente il 10% in più dei contatti ordinati. Ciò comprende numeri citati errati o con cifre trasposte.

## Il successo ha molte facce

Se la vostra campagna pubblicitaria non è andata come sperato, allora vi preghiamo di controllare i seguenti punti:

- *Avete scelto il momento giusto?* Esempio: le cartoline di auguri di Natale non devono essere inviate a gennaio.

- *La vostra offerta ha un chiaro "Call to Action",* ossia un suggerimento chiaro su come ordinare il prodotto o quale sarà la prossima fase da seguire?

- *Il prezzo da voi offerto è congruo con il mercato?* Potete proporre dei prezzi più cari o più convenienti. Ma se volete proporre il vostro prodotto a 500 Euro e la concorrenza ne offre 100, non avrete alcun successo. A meno che non abbiate dei validi argomenti per motivare tale differenza.

- *Il vostro prodotto è comprensibile a tutti?* Non fate

scervellare la gente per far capire loro di cosa si tratta. I consumatori hanno poco tempo.

- *Come deve pagare il cliente?* Viene offerta una procedura di pagamento oppure ci può essere il sospetto che dopo il pagamento ci possa essere una consegna di un prodotto o l'erogazione di un servizio in un periodo non ben specificato?

- *Avete indicato i vostri dati di contatto?* Spesso ci sono domande che non vi aspettavate. Indicate un sito web, un numero di telefono o un indirizzo postale.

- *Avete selezionato una quantità sufficiente di destinatari?* C'è un motivo se già molti editori che forniscono contatti si aspettano ad esempio per i contatti di consumatori privati almeno 5.000 contatti e per le e-mail almeno 50.000.

## Nessun motivo per il reclamo

*Proprietà / Contatti privati:* capita che i consumatori indichino il loro settore di interesse che però non è più attuale o che non è ancora presente. Capita anche che venga indicato un anno di nascita errato. Su questi dati non hanno nessuna influenza né la CEBUS né i proprietari delle liste.

*Proprietà / Contatti aziendali:* Non sempre l'assegnazione del settore è corretta. In alcuni paesi per motivi legali alcune ditte si inseriscono in tutti i settori nei quali prima o poi ci sono delle alternative. Le iscrizioni nei registri delle imprese non sempre vengono aggiornate dalle imprese stesse.

*Indirizzi e-mail e linee telefoniche dirette:* solitamente per quanto riguarda i contatti aziendali vengono forniti sempre gli indirizzi e-mail o i numeri di telefono dei centralini. Questi dati di comunicazione sono soggetti spesso a modifiche quasi quotidiane e quindi voi non avete nessuna garanzia di correttezza. Considerate anche le norme in materia di invio di e-mail.

## La strada per un marketing diretto di successo

Procedete a piccoli passi, confrontate il successo di vari messaggi pubblicitari e di vari gruppi target. Vedrete che una vendita di successo non avverrà per caso.

Per favore annotate nella lista seguente il numero (#) del record di dati (ad es. ID, AddressNr) e la sigla di reclamo. È possibile anche inviare un file Ms-Excel inserendo nella relativa riga il numero del record e la sigla di reclamo. Ovviamente potrete scrivere anche altre annotazioni.

Inviare questa pagina alla CEBUS via email.

