

Barbara Coralli

MEMBRO ASSOCIATO  
SYNDICAT DU  
MARKETING  
TÉLÉPHONIQUE

S·T·U·D·I·O  
TELEMACO

COMUNICAZIONE

## **PROFILO**

Telemaco offre un'esperienza ultra ventennale nella Comunicazione d'impresa con una precisa specializzazione nell'uso professionale del telefono per obiettivi di marketing.

E' associato a SMT - Syndicat du Marketing Téléphonique di Parigi, organizzazione europea per la tutela e lo sviluppo della professione che dal 1979 impegna i membri al rispetto di un rigoroso codice deontologico.

## **COSA OFFRE AI SUOI CLIENTI**

### **Professionalità, creatività:**

oltre 500 progetti, un team di esperti in grado di comprendere ed analizzare le esigenze del cliente per proporre soluzioni adeguate

### **Qualità della comunicazione:**

azioni d'alto profilo per contatti di qualità rivolti ai vertici del management aziendale. La cura dei dettagli che contano, i servizi collaterali di supporto, operatori qualificati, controllo costante, test di qualità: una sinergia che trasmette un'immagine aziendale di eccellenza dei nostri clienti.

### **Esperienza consolidata:**

risultati concreti raggiunti attraverso la rigorosa applicazione di metodologie operative di sicura efficacia.



PIAZZA BOTTINI, 3  
20133 MILANO  
T.+FAX 02-70634242  
T. 02- 2664084  
P. IVA 11180010156



## QUALI SERVIZI

### Attività di Field

Telemaco ha sviluppato una precisa specializzazione rivolta al *business to business* con applicazioni del T.M. articolate e complesse, spesso innovative e su contenuti tecnico-scientifici o su prodotti/servizi impegnativi, rivolte a categorie generalmente difficili da trattare o realizzando contatti ad alto livello in aziende private e pubbliche.

#### Test operativi

Per valutare la redditività e i risultati in relazione alle aspettative, prima di realizzare campagne estese.

#### Top Call

Azioni di alto profilo per quanto riguarda contenuti (*tecnico-specialistici*) ed interlocutori (*dirigenti ai vertici aziendali, primari ospedalieri, etc.*).

#### Postazioni dedicate

Una o più postazioni dedicate esclusivamente ad un committente per: comunicazioni in emissione e in ricezione, dall'indagine ai servizi post-vendita, supporti concreti per l'area commerciale e marketing, servizio clienti, ma anche informazione, raccolta fondi, adesioni ad iniziative, ottimizzazione di eventi e manifestazioni, etc.

È una soluzione alternativa economicamente vantaggiosa, flessibile e versatile che consente azioni permanenti o sistematiche, anche di piccolo volume e che devono essere diluite in un arco di tempo più lungo, oppure campagne diverse da gestire "a scacchiera" o quant'altro.

Tra le applicazioni più consolidate per l'area commerciale:

- indagini
- identificazione/qualificazione liste
- appuntamenti mirati per forza-vendita o rete distributiva
- presentazione di nuovi prodotti/servizi.
- vendita





## Consulenza

- A tutto tondo per i *Call Center*, esistenti o da strutturare, e per piccoli servizi aziendali di marketing telefonico e Customer Care:
  - analisi preliminare - progetto - realizzazione (selezione e formazione di operatori, team leader, supervisor e responsabili, strumenti operativi, aspetti organizzativi, logistici e gestionali. Assistenza sul campo per implementare, perfezionare, qualificare e rimotivare gli operatori, impostare nuove campagne oppure ottimizzare o redimere quelle avviate.
- Monitoraggio della comunicazione telefonica aziendale e presentazione di un progetto di formazione specifica.
- Estensione su vasta scala dei test operativi di campagne, ricercando il miglior operatore per l'azione specifica alle migliori condizioni.
- Ruolo di interfaccia tra operatore e cliente e di responsabile di progetto.

## Formazione

Rappresenta una delle *mission* di Telemaco ed è realizzata da docenti altamente qualificati che vivono quotidianamente sul campo i contenuti che trasmettono. Sono inoltre stati sviluppati efficaci metodi didattici interattivi che sono costantemente aggiornati.

- Corsi di base e corsi avanzati sulla comunicazione telefonica professionale, sviluppati su precise esigenze del cliente nelle diverse aree di attività aziendale: dalla Ricerca all'Assistenza.  
I corsi sono sempre interattivi e prevedono una fase di addestramento in simulazione, che può essere completata con l'addestramento sul campo, presso la sala operativa della Telemaco o presso il cliente.  
Per quanto riguarda i *Call center*, a completamento della formazione è disponibile un servizio di assistenza a tutto tondo.
- Seminari avanzati per team leader, supervisor, e responsabili *Call center* con *training on the job*.
- Seminari sul marketing telefonico per quadri e dirigenti
- Tavole rotonde su tematiche e applicazioni specifiche del marketing telefonico, con presentazione di case-history.

[www.studiotelemaco.it](http://www.studiotelemaco.it) - [info@studiotelemaco.it](mailto:info@studiotelemaco.it)

**Alcuni tra i più significativi progetti sviluppati  
di field, formazione, consulenza**

**Information Technology**

Artemis International  
Hewlett Packard Italiana  
Dell Computers Italia  
Sony Italia

General Electric  
Ciba  
IBM

Siemens Data  
Mapics Emea  
Sd Group

**Servizi alle imprese**

Medical Communications  
Ente Padova Fiere  
Il Sole 24 Ore  
Honyvem

Samma / Ucimu / Ceu / Unioncamere Lombardia Générale  
Industrielle - GI Lavoro temporaneo  
Compagnia del Marketing Diretto

**Associazioni / Non profit**

Il Telefono Azzurro  
Associazione Intel  
ASSIDIR

CEI - Comitato Elettrotecnico Italiano  
UNI - Ente Nazionale di Unificazione

**Farmaceutica**

Merck Generics  
Menarini Farmaceutica  
Farmitalia Carlo Erba  
Bayer

IMO - Istituto di Medicina Omeopatica  
Maggioni Winthrop  
Sandoz

**Editoria**

Edizioni San Paolo  
Il Sole 24 Ore

Gruppo Tecniche Nuove Editore

**Elettromedicale**

Hewlett Packard Italiana  
Bayer

Beckman Analytical  
Kodak H.I.

**Banche / Assicurazioni / SIM**

Il Duomo Assicurazioni  
Banco Desio

Cassa di Risparmio di Reggio Emilia Symphonia

**Industria**

Bontempi Vibo  
FRO Saldatura  
Kärcher

Utensilerie Associate  
(marchi : Usag , Virax , Pastorino)  
Fini Compressori

**Largo consumo**

Uni Lever

Trinity

**Alberghiero**

Louvre Hotels / Envergure

**Servizi al privato**

Europ Assistance

**Automotive**

Ardena – conc. Mercedes

**Regalistica aziendale**

Gruppo Gillette - Marchio Waterman





## **Barbara Coralli**

Barbara Coralli opera da oltre 20 anni nel marketing telefonico, è consulente dal 1984 ed imprenditore dal 1986; fonda e dirige Telemaco Strategie nel 1988 e lo Studio Telemaco nel 1993.

Dal 1991 è membro dell'associazione SMT - Syndicat du Marketing Téléphonique di Parigi - organizzazione europea per la tutela e lo sviluppo della professione che impegna i membri al rispetto di un rigoroso codice deontologico.

È Segretario Generale e socio fondatore di SMT Italia dal 1995.

Supervisiona tutte le attività della Telemaco e ne segue personalmente alcune: per il *Field* è Project leader, per la *Formazione* sviluppa progetti e programmi specifici per i corsi aziendali ed è docente Sr. con interventi diretti in aula, per la *Consulenza*, segue personalmente i clienti su progetti di Comunicazione d'Impresa e Direct Marketing, tiene seminari e tavole rotonde sul marketing telefonico che prevedono anche presentazione di case-history.

Per quanto riguarda il Field, ha realizzato applicazioni di T.M. di alto profilo e notevole complessità, spesso innovative e con contenuti fortemente specializzati realizzate nell'ambito del business to business, con contatti ad alto livello in aziende private ed anche nel settore pubblico, oltre alle applicazioni tradizionali quali ricerche di mercato, vendita, supporto alle azioni di DM, informazione, convegni.

Ha sviluppato una significativa esperienza nel settore Farmaceutico - Informatico - Elettromedicale - Industriale - Editoria specializzata - Fiere - Servizi alle Imprese.

Nel 1991 cura, in qualità di esperta, la revisione dell'edizione italiana di "Telemarketing's 100 do's & dont's" edita da Tecniche Nuove.

Dal 1992 scrive su DM&C (Direct Marketing e Comunicazione), rivista specializzata di settore.

**coralli@studiotelemaco.it**