

# Il manuale di Slack per i team di vendita

Aumenta la produttività per concludere le trattative più rapidamente lavorando  
in team



# Sommario

<b>Introduzione</b>	<b>3</b>
<b>Accelera le vendite in team con i canali di account</b>	<b>4</b>
Come ottenere il massimo dai canali	5
<b>Amplifica la produttività collaborando in modo interfunzionale in Slack</b>	<b>6</b>
Tieni sempre a portata di mano presentazioni e materiali di vendita aggiornati	6
Condividi il feedback dei clienti per un'assistenza clienti migliore	6
Festeggia i successi e crea un archivio	7
<b>Riduci i cicli delle trattative con le innovazioni asincrone di Slack</b>	<b>8</b>
Vendere insieme con le ultime funzioni di Slack	8
<b>Incrementa la produttività usando le automazioni</b>	<b>11</b>
<b>Coinvolgi i partner esterni con Slack Connect</b>	<b>13</b>
Cosa puoi fare ora	14



# Introduzione

I team di vendita moderni devono ottimizzare l'efficienza. In questi tempi di incertezza economica, i venditori stanno imparando ad adattarsi velocemente a un modo più produttivo di vendere.

Un venditore medio **dedica solo il 28% del tempo** alle vendite.<sup>1</sup> Nel resto del tempo, registra i dati dei clienti, cerca di scoprire la pasticceria preferita del cliente prima di un incontro o coordina le attività interne per l'approvazione di un preventivo o un contratto.

Questo manuale spiega come Slack può motivare i tuoi rappresentanti di vendita e facilitare la gestione della pipeline. Inizia a lavorare in canali di account, integrare le app e i servizi che già usi e utilizzare le varie funzioni di Slack per trovare rapidamente le informazioni in modo che le persone possano passare meno tempo a cercare nelle caselle di posta e a organizzare riunioni e dedicare più tempo a quello che conta realmente: offrire un servizio di primo livello ai clienti e concludere le trattative.

## Utilizza questo manuale per scoprire come:

- Ottenere dati sulle vendite in tempo reale e coinvolgere gli esperti per agire sulle opportunità più rapidamente
- Usare gli strumenti asincroni di Slack per vendere in team
- Sfruttare la potenza dell'automazione creando workflow personalizzati
- Riportare e condividere il feedback dei clienti con i team interni
- Semplificare i flussi di lavoro integrando gli strumenti usati regolarmente

<sup>1</sup> "The State of Sales" (quinta edizione), ricerca Salesforce, 2022.



# Accelera le vendite in team con i canali di account

Oggi una vendita media **coinvolge 10 persone, dura 102 giorni e avviene in un mondo ibrido**. Le organizzazioni di vendita si stanno adeguando rapidamente a questo panorama, fornendo tecnologie ai rappresentanti e modificando il modo in cui interagiscono con clienti e potenziali clienti. Gartner prevede che **entro il 2025 l'80% delle interazioni di vendita B2B tra fornitori e acquirenti avverrà nei canali digitali**.

Ma un'attività di vendita non può avere successo senza un'efficace strategia di base. Per vendere in team, è fondamentale garantire la trasparenza e l'accesso alla cronologia del contesto, ed è per questo motivo che organizziamo i **canali** per account e li rendiamo pubblici.

“Uno dei maggiori valori aggiunti per i team di vendita che usano Slack è la possibilità di creare (o automatizzare la creazione di) canali specifici per account che sono collegati a Salesforce”, afferma **Jack Gibbs**, account executive per grandi aziende in Slack. “Puoi riunire tutte le persone che sono fondamentali per avere successo, dai partner interfunzionali alla direzione commerciale.”

Usando i canali pubblici si crea automaticamente un prezioso hub delle conoscenze che può essere consultato da tutte le persone dell'organizzazione. Se ti impegni a svolgere la maggior parte del lavoro nei canali pubblici, i nuovi membri del team di account potranno ottenere rapidamente il contesto di cui hanno bisogno per condurre una trattativa, come la storia della trattativa, informazioni approfondite sul cliente o lo stato di una richiesta.

Usa i canali privati per conversazioni sensibili o riservate, come approvazioni di trattative e budget, e i messaggi diretti per veloci scambi di informazioni.

## Suggerimento

Se hai avviato una conversazione privata che vuoi rendere pubblica, puoi trasformare un MD di gruppo in un canale.



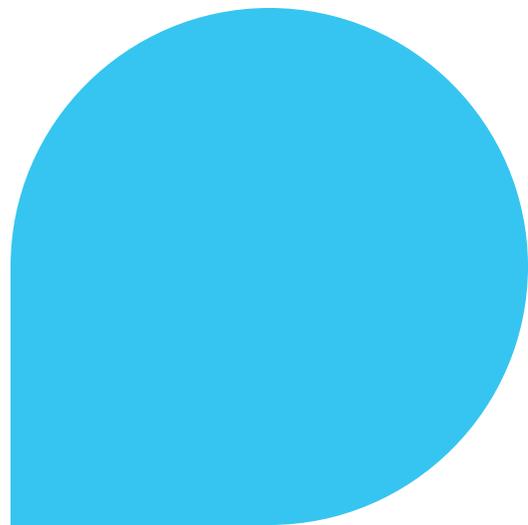
## Come ottenere il massimo dai canali

- Organizza i canali per team (**#team-vendite**), progetti e account (**#account-teathyme**), area geografica (**#vendite-emea**) e funzione (**#notifiche-salesforce** o **#annunci-vendite**) per facilitare conversazioni focalizzate. Inizia con alcuni canali e aggiungine altri man mano che procedi.
- Assegna nomi prevedibili ai canali in modo che siano più facili da trovare, come un indice. Anche i prefissi possono aiutare. Pensa ad esempio a **#annunci-vendite** o **#progetti-quarto-trimestre**.
- Tieni sotto controllo le conversazioni aggiungendo ai preferiti i canali importanti in modo che siano fissati nella parte superiore della tua barra laterale. Può essere utile anche fissare i file e le risorse essenziali per mettere a disposizione degli account executive tutte le informazioni di cui hanno bisogno per concludere la trattativa.
- Promuovi delle “deal room” temporanee. Nelle fasi conclusive di una trattativa, le approvazioni devono procedere alla velocità della luce, quindi può essere utile disporre di un canale dove prendere decisioni tempestive con le parti interessate.

*“Muoversi il più rapidamente possibile è alla base di tutto. Quando le conversazioni e le approvazioni avvengono nello stesso posto, registrare i dettagli nel sistema CRM è estremamente semplice.”*

**Tom Forgacs**

Vicepresidente delle vendite, Canada, Slack



# Amplifica la produttività collaborando in modo interfunzionale in Slack

Idealmente, i rappresentanti di vendita devono preparare rapidamente le risposte alle domande dei clienti, spesso tra una riunione e l'altra o durante un frenetico programma di viaggio. Ecco alcune procedure consigliate per configurare la tua area di lavoro di Slack in modo da rimanere sempre allineato con gli altri team con cui devi collaborare per il successo di una trattativa.

## Tieni sempre a portata di mano presentazioni e materiali di vendita aggiornati

In un canale **#demo-vendite**, marketing e vendite possono collaborare per assicurarsi che tutti lavorino sulla base degli stessi riferimenti. Evita il caos nel controllo delle versioni fissando i documenti più aggiornati nel canale in modo da avere immediatamente a disposizione le informazioni importanti.

## Condividi il feedback dei clienti per un'assistenza clienti migliore

Crea un canale in modo che i rappresentanti di vendita sul campo possano riportare in modo semplice e tempestivo il feedback e le richieste dei clienti ai team di prodotto. Quando altri reagiscono al messaggio con un emoji, potrai avere un'idea più chiara della priorità della richiesta.



**Fabio Russo** 10:55 AM

● Richiesta di funzione: notifiche amministrative

- **Descrizione del problema:** il cliente vorrebbe ricevere una notifica quando ci sono variazioni al suo account (aggiunta di nuovi membri, aumenti o riduzioni nel saldo del conto, ecc.)
- **Possibili soluzioni:** rendere questa opzione una preferenza degli amministratori in modo da poter monitorare tutte le attività nell'account. Disattivarla per impostazione predefinita per evitare che le persone ricevano troppe notifiche.
- **Clienti:** Ditta S.r.l., Azienda S.p.A.

+ 4



## Festeggia i successi e crea un archivio

Ricorda a tutti che ogni trattativa è uno sforzo di gruppo usando i canali di annunci per festeggiare i successi con gli uffici e i team distribuiti e le persone che hanno collaborato. Questi messaggi possono includere informazioni che potrebbero essere utili a trattative future, come il valore del contratto e i termini di pagamento, che diventano immediatamente consultabili.



**Alessia Rinaldi** 10:55 AM

💰 TeaThyme - Accordo chiuso! 💰

- VALORE ANNUALE DEL CONTRATTO: \$900.000
- Termini di pagamento: A 60 giorni
- Contatto aziendale: Camilla Mele
- TeaThyme è un produttore di tè con sede a Milano e oltre 80 punti vendita al dettaglio autonomi ☕
- Infine, consentitemi di ringraziare [@Lucrezia Romano](#) che mi ha supportato durante tutto il processo di negoziazione!



*“Abbiamo creato un canale di Slack tra colleghi per i nuovi rappresentanti di vendita e ora molti più rappresentanti esperti interagiscono con i nuovi membri del team. Slack promuove lo spirito di squadra e contribuisce alla crescita dei venditori.”*

**Will Jenkins**

Cofondatore e Direttore dello sviluppo aziendale, MoLo



# Riduci i cicli delle trattative con le innovazioni asincrone di Slack

La tempistica è fondamentale per chiudere una trattativa. Ma non tutti lavorano nello stesso posto o addirittura con gli stessi orari. Gli strumenti di Slack consentono ai team di portare a termine il lavoro dove e quando preferiscono.

## Vendere insieme con le ultime funzioni di Slack

Che tu voglia riunire partner e clienti per una collaborazione in tempo reale o preparare una presentazione in modo asincrono, Slack può aiutarti.

**Canvas:** gli account executive possono registrare idee e piani di azione in un documento che rimane disponibile una volta terminata la chiamata ed è condivisibile con altri membri del team che non hanno partecipato alla riunione.

**Clip:** lascia note vocali o visive in modo asincrono, che possono essere visualizzate quando i tuoi colleghi tornano online.

**Incontri:** avvia rapidamente chiamate audio o video in qualsiasi canale o messaggio e risolvi i problemi in pochi minuti invece di dover passare mezz'ora a spiegarli in un messaggio di testo.

*“Con Slack, possiamo collaborare velocemente nel nostro sistema di registrazione: Salesforce. Usando i due insieme, abbiamo ridotto il nostro ciclo di vendita del 15-20% in media.”*

**Nolan Frazier**

Account executive per gli account strategici, Procore



Riduci i cicli delle trattative con le innovazioni asincrone di Slack

## Integra potenti strumenti di vendita con Slack

Trasferisci dati preziosi in tempo reale dalle tue piattaforme di vendita ai canali, dove già avvengono tutte le interazioni di team, connettendo software leader del settore e app personalizzate con le nostre **integrazioni**. L'importazione dei dati sulle vendite in canali pubblici significa anche che dirigenti e membri di altri team possono rimanere aggiornati sull'avanzamento delle trattative senza dover distrarre nessuno dai propri obiettivi. Tutti hanno accesso rapidamente alle informazioni critiche necessarie per prendere decisioni, risolvere problemi e reagire a nuove opportunità. Inoltre, meno passaggi tra varie app e accessi diversi significa anche meno ritardi nella giornata lavorativa.

Slack si integra con oltre 2.400 app, inclusi gli strumenti a cui i venditori si affidano ogni giorno:

**Sales Cloud per Slack:** gestisci la pipeline e automatizza il trasferimento di dati CRM in tempo reale da Sales Cloud direttamente nei canali di Slack.

**Salesloft:** automatizza le notifiche personalizzate in un canale di Slack specifico impostando i trigger di parole chiave all'interno di Salesloft.

**DocuSign:** velocizza il processo di gestione dei contratti con i tuoi partner per gli aspetti legali e finanziari usando DocuSign eSignature.

## Suggerimento

Scopri altri potenti strumenti per le vendite nell'**App Directory di Slack**.



## Aumenta il fatturato e riduci i costi con la soluzione Sales Cloud e Slack

Mentre l'economia si contrae, i team di vendita possono fare leva su due fattori principali per continuare a crescere tagliando le spese: produttività ed efficienza.

Ammettiamolo, l'inefficienza distrugge le trattative, anche nei periodi più redditizi, e i responsabili commerciali devono combatterla continuamente. I silos organizzativi impediscono ai team di lavorare al meglio. Spesso, da un lato l'onboarding dei neoassunti procede lentamente, mentre dall'altro i veterani lavorano con dati non aggiornati.

Oggi puoi avere a disposizione tutte le informazioni in tempo reale con la **soluzione Sales Cloud e Slack**. Integrando Salesforce con Slack, i team di vendita possono lavorare più velocemente evitando i silos di dati e di comunicazione.

The screenshot shows a Slack interface for the channel '#acct-caffè-capricorno'. The channel contains messages from 'Record account | Caffè Capricorno' and 'Piano account anno fiscale 2023'. A message from 'Opportunità | Nuovo business Capricorno' is highlighted, showing details like 'Fase: Esplorazione' and 'Importo: \$4,5 milioni'. Below it, another message from 'Aggiornamento su opportunità ad alto valore' shows 'Fase modificata: 04 - Negoziazione e percorso sinergico' and 'Modificato da: @Alessia Rinaldi'. The right sidebar displays 'Principali opportunità anno fiscale 2023' with two entries: 'Caffè Capricorno - Nuovo business - \$450' and 'Caffè Capricorno - Pluriennale - \$620.000'. Below that, 'Interventi collettivi di assistenza' shows a case 'Caso - 00005477'.

Questa integrazione diventa l'unica fonte di verità di cui i venditori e le parti interessate interfunzionali hanno bisogno per concludere rapidamente le trattative. I dati CRM aggiornati vengono trasferiti direttamente nel canale rilevante di Slack, quindi tutti coloro che lavorano sull'account possono ottenere in modo immediato le informazioni contestuali necessarie in un'area di lavoro centralizzata. E funziona anche nell'altro senso: usando i **comandi slash**, gli account executive possono aggiornare istantaneamente i dettagli dell'account direttamente all'interno di Slack.

Questa soluzione ti consente di avere il controllo delle trattative, garantendo che i membri del team siano allineati, che tutti lavorino insieme in modo efficiente e che vengano coinvolte velocemente le persone giuste per concluderle. Un grande vantaggio è che la soluzione viene offerta con le procedure consigliate e i modelli predefiniti di Salesforce e Slack. Ci siamo assicurati che chiunque possa configurare, implementare e scalare facilmente e rapidamente i processi di vendita all'interno dei team.



# Incrementa la produttività usando le automazioni

Pensa a tutto il tempo che passi lavorando su attività amministrative noiose, ad esempio inserendo informazioni sull'account, discutendo i dati sulle vendite e registrando le fatture dei clienti. Attualmente, i rappresentanti di vendita dedicano ben **il 18% della settimana** ad attività come queste.

Per questo motivo, vogliamo automatizzare il più possibile il lavoro superfluo. I **workflow** personalizzati di Slack sono automazioni a uso limitato di codice o senza codice che chiunque in azienda può sviluppare in modo semplice. Li usiamo per gli avvisi di rinnovo, il monitoraggio dei lead, le richieste di supporto, l'acquisizione di contesto essenziale in Sales Cloud e molto altro. Le approvazioni sono una delle aree in cui i workflow automatizzati funzionano meglio. Quando è necessaria la firma di un responsabile finanziario, legale o commerciale, abbiamo rilevato **cicli di approvazione più rapidi del 70%** in tutte le situazioni in cui viene usato il nostro bot personalizzato per le approvazioni.

The screenshot displays a Slack interface for a workspace named "dsr-cumulus". The main channel shows a message from "ApprovalsBot - Accordi" at 11:30 AM, which is a bot-generated approval request. The message content includes:

- Approvazioni necessarie:** A horizontal flow of approval steps: L1 Vendite > L2 Vendite > L3 Vendite > L4 Vendite > Vendite Ops > Legale > Rev Rec > CFO/CEO. A "Dettagli" button is visible to the right.
- Struttura proposta:** A table with contract details:

Data di chiusura:	15/10/2022
Valore annuale del contratto:	500.000 \$
Fatturazioni:	350.000 \$
Valore totale del contratto:	4.000.000 \$
Durata abbonamento:	18
Sconto massimo implicito:	40
Termini di pagamento:	A 20 giorni
Frequenza di pagamento:	Standard
- Richieste e giustificazione:** A section titled "Cos'è cambiato?" with a text input field.

The right sidebar shows a conversation history with several messages:

- Stefano Monti (14 minuti fa): "@maurizio @silvia c'è qualcosa che possiamo fare per trovare una soluzione creativa al problema? Possiamo fare un rapido incontro?"
- Alessia Rinaldi (13 minuti fa): "Grazie a tutti! Come appena discusso a voce: il calcolo dei crediti è stato corretto, precedentemente c'era una discrepanza di 17 giorni. Clausola: @silvia è stata aggiornata per riflettere i crediti attuali."
- ApprovalsBot - Accordi (9 minuti fa): "@ssartori ha approvato **LEGALE**"
- Silvia Sartori (7 minuti fa): "@maurizio Approvazione e inserimento di una clausola aggiuntiva in linea con l'opportunità principale"
- ApprovalsBot - Accordi (3 minuti fa): "@dvitali ha approvato **REV\_REC**"
- ApprovalsBot - Accordi (< 1 minuto fa): "@stefano ha approvato **CFO\_CEO**"



## Incrementa la produttività usando le automazioni

Workflow intuitivi come questo hanno contribuito a far sì che i nostri rappresentanti si siano riappropriati del **26% del loro tempo**. Eliminando le attività ordinarie che vengono eseguite automaticamente dai bot, puoi dedicare più tempo a quello che fai meglio: vendere.

### Suggerimento

Imposta promemoria settimanali (/ricorda) per te, un gruppo di utenti (ad esempio, @vendite-smb) o un intero canale per ricordare ai membri del team di aggiornare sempre i record.



# Coinvolgi i partner esterni con Slack Connect

Hai mai desiderato di poter interagire con i partner esterni senza dover uscire dalla tua area di lavoro?

Abbiamo lanciato **Slack Connect** proprio perché tu e i tuoi clienti possiate lavorare nella stessa istanza di Slack, consentendoti di rispondere alle domande in modo rapido e accurato e stabilire relazioni più profonde e dirette che offrono valore ai tuoi clienti.

Sviluppa le conversazioni con i clienti nei canali di Slack Connect aggiungendo i tuoi partner, come i responsabili di account o del successo dei clienti e altri membri del team che supporteranno l'account, in modo che possano continuare a discutere le esigenze dei clienti, le opportunità di rinnovo, gli aggiornamenti e altre negoziazioni.

Questo non solo aiuta a instaurare un rapporto con i clienti, ma contribuisce anche a generare fiducia ottenendo risposte più rapide del 43% da clienti, fornitori e provider di servizi, secondo una **valutazione IDC MarketScape del 2021**. Insieme, tutti questi vantaggi **velocizzano di quattro volte il ciclo delle trattative**, proprio grazie a Slack Connect.

*“Storicamente, la regola d’oro di una relazione consolidata nelle vendite era scambiarsi messaggi di testo con le persone. Oggi la regola d’oro è farle entrare in un canale di Slack.”*

**Jeanne DeWitt Grosser**

Responsabile di fatturato e crescita per le Americhe, Stripe

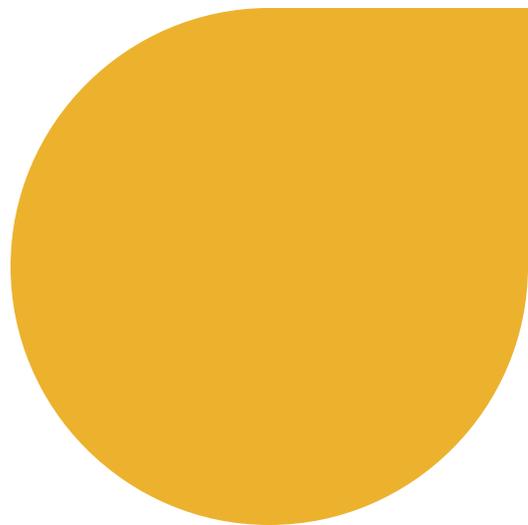


## Cosa puoi fare ora

Per cominciare, ecco alcune cose che il tuo team può fare per semplificare i flussi di lavoro, velocizzare i processi e rendere le informazioni più accessibili a tutti i team.

1. **Fare ordine nei canali:** una gestione corretta dei canali è essenziale per garantire comunicazioni chiare e trasparenti tra team e reparti. Assicurati di controllare periodicamente l'elenco dei canali, archiviando quelli che non sono più rilevanti o utili. Consulta [questi suggerimenti](#) per ridurre la confusione in Slack.
2. **Invitare un cliente in Slack Connect:** inizia in piccolo con il tuo contatto diretto per un account e prova in prima persona quanto attrito riesci a eliminare partecipando insieme a un incontro o lasciando un clip per illustrare i dettagli di una trattativa.
3. **Provare le app:** connetti alcuni strumenti essenziali che usi di frequente all'area di lavoro del team e condividi e aggiorna i dati direttamente in Slack.

Vuoi introdurre Slack nel tuo ambiente di lavoro? Ottieni le informazioni sui prezzi e scopri i casi d'uso per la tua organizzazione [contattando il nostro team di vendita](#).





Le informazioni precedenti sono intese unicamente a scopo informativo e non costituiscono un obbligo vincolante. Non basare le tue decisioni di acquisto su queste informazioni. Lo sviluppo, il lancio e le tempistiche di ogni prodotto, funzione o funzionalità restano ad esclusiva discrezione di Slack e sono soggetti a modifiche.