

Da operatori ad Assistenti Clienti Digitali



Digital Customer Service Personas

Canali di supporto

App Messaggistica



WhatsApp

Messenger

Telegram



Conoscenze

- Tono di voce
- Do's & don'ts
- Regole di ingaggio tipiche di questi canali



Capacità

- Decodifica in modo puntuale il sentiment del cliente
- Scrive in modo chiaro, sintetico ed empatico
- Comunica in modo informale e al tempo stesso professionale



Attitudini

- Crea empatia sin dalla prima risposta che fornisce al cliente
- Stilando la risposta pensa a come prevenire un'ipotetica domanda successiva del cliente

Social media



Facebook

Twitter

Instagram

- Tono di voce
- Do's & don'ts
- Regole di ingaggio tipiche di questi canali

Oltre a quanto sopra:

- Sceglie i termini più efficaci per 'vendere il servizio' anche agli spettatori della conversazione
- Risponde ai clienti delusi o arrabbiati in modo pacato, senza raccogliere provocazioni

Oltre a quanto sopra:

- Possiede l'intelligenza emotiva necessaria per gestire al meglio anche le conversazioni più complesse

Live chat



- Tono di voce
- Do's & don'ts
- Regole di ingaggio tipiche di questo canale

Oltre a quanto sopra:

- Sa rispondere quasi in tempo reale in modo completo e appropriato
- Quando ha bisogno di tempo prima di rispondere avvisa subito il cliente del motivo dell'attesa

Oltre a quanto sopra:

- Cura con attenzione ogni dettaglio della conversazione che gestisce 'in diretta' con il cliente





Paolo Fabrizio

Customer Service Culture | 
conversations that sell



Consulting



Training



Speaking



Online courses

