



CMMC 2023 – CUSTOMER EXPERIENCE

La trasformazione da Customer Service a Customer Excellence

13 Ottobre 2023



CHI SIAMO

EDENRED È LEADER GLOBALE NELLE SOLUZIONI DI EMPLOYEE BENEFIT

Edenred offre alle aziende soluzioni e piattaforme digitali per migliorare la qualità di vita e di benessere dei dipendenti, dalla pausa pranzo al tempo libero fino alla cura della persona e alla mobilità sostenibile.

Siamo presenti in 45 paesi in tutto il mondo.



FACILITARE

la vita e il benessere dei dipendenti



INCREMENTARE

l'efficienza delle aziende



AUMENTARE

le opportunità di business dei nostri partner



NON SOLO CENTRALITÀ DEL CLIENTE MA ATTENZIONE ALLE PERSONE



FOCUS SU
CLIENTI



FOCUS SU
OPERATORI & CLIENTI



PERSONE



CULTURA



TECNOLOGIA



NUMERI

Ogni singolo specialist messo
al centro insieme al Cliente
genera un valore differenziante

L'assistenza diventa
un vantaggio competitivo

Un **manager** che ha passione e forza deve **ispirare tutto il suo team** ed è sicuramente più efficace di un capo che sa solo comandare



L'UNICO CAPO È IL CLIENTE

"cit. S.Walton"

NOI ABBIAMO 4 TIPOLOGIE DI CAPI
TUTTI CON CARATTERISTICHE DIVERSE



LE AZIENDE



GLI ESERCIZI COMMERCIALI



I DIPENDENTI



I NOSTRI SALES

LO SVILUPPO DELLA CULTURA DELLA CENTRALITÀ DEL CLIENTE



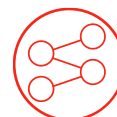
CUSTOMER EXPERIENCE DAY

I **45 paesi di Edenred** si sono fermati per riflettere sulla customer centricity, a tutti i livelli



CULTURA

Ogni persona ha acquisito una cultura di **responsabilità** e **autonomia** legata alla **Customer Experience**



CONDIVISIONE

Tutti i dipartimenti sono impegnati in un'**attività di ascolto strutturato** della voce del cliente



PARLIAMO UN PO' DI TECNOLOGIA

COSA ABBIAMO IMPLEMENTATO

Ma la tecnologia per essere utilizzata deve essere compresa e quindi abbiamo avviato un programma di **Cultura Tecnologica**.



MISURIAMO I RISULTATI

NPS 2022 vs 2023

Questo lavoro di trasformazione deve essere **misurabile e misurato** e con approccio **data driven**.



AZIENDE CLIENTI

Δ +26



DIPENDENTI

Δ +31



ESERCIZI COMMERCIALI

Δ +26

Se i KPI ci forniscono per lungo tempo **risultati positivi**, allora **esploriamo altri KPI** che potranno parlarci di **come continuare a migliorare**



Enrich
connections.
For good.