

Miele

**Miele Italia Live Chat
CMMC 2020**

Bolzano, 8 maggio 2020



Premessa

- La vendita B2C dei prodotti Miele è un'attività che richiede competenze specifiche.
- La consulenza è determinante nel processo di acquisto degli elettrodomestici Miele: prodotto non semplice da scegliere (misure, modelli, funzioni) ed economicamente importante.
- Ingenti investimenti nella formazione continua della forza vendita (formazione tecnica e formazione in termini di strategie di vendita)



- **Obiettivo: espandere questa competenza di vendita anche nel canale del futuro: e-commerce, grazie al servizio chat**

Cerchi un **CONSIGLIO**?
Chiedi al **CONSULENTE MIELE**



La chat come strumento di vendita online

- Servizio Live Chat implementato a Gennaio 2019 su eShop Miele.

Cerchi un **CONSIGLIO?**
Chiedi al **CONSULENTE MIELE**



- Funzione del servizio → customer shopper online



Consulenza prodotto
personalizzata



Supporto operativo



La chat come strumento di vendita online: cross selling – up selling

- **Gli operatori hanno conoscenza dei prodotti e padronanza delle strategie di vendita.**

Reminder Ricordare al cliente di effettuare manutenzione periodica del prodotto, estensione di garanzia

Scoperta e novità Invitare i clienti ad utilizzare i nostri prodotti e aggiornarli delle novità/promozioni in essere.



Feedback clienti

● Risoluzione del problema



Sì: > 80%

● Media recensioni operatore: > 4,70 su 5



● Suggerimento della chat ad un amico: >4,60%



Feedback clienti

Ottima assistenza da parte di Giovanni

Il vostro operatore è stato molto **professionale** nel gestire il mio problema con un ordine.

Spettacolo **friendly, chiaro ed esauriente** grazieeeeeee

Molto **professionale, celere e gentile.**

molto **gentile e preparato**

Cerchi un **CONSIGLIO?**
Chiedi al **CONSULENTE MIELE**

servizio di chat utilissimo e **preciso.**
Persone disponibili e preparate

Servizio clienti **velocissimo e funzionale**

ha risposto a tutte le domande esaurientemente e con **molta cortesia.**

Sono rimasto molto soddisfatto del servizio.
Grazie

tutto ok, per cortesia e per le risposte che hanno risolto i miei dubbi

Durante la situazione Covid

- Durante la situazione di emergenza Covid il canale online ha subito una forte espansione.
- Essendosi dimostrata uno strumento di successo per il business, Miele ha deciso di investire nuove risorse nella chat: shop assistant dei negozi hanno lavorato in chat garantendo un ampliamento della copertura del servizio.

- Risultati positivi:

Raddoppiato il numero di chat ed il numero di ordini generati dalla chat → > fatturato

- La relazione tra online e offline del business Miele diventerà ancora più stretta: e-commerce integrato nei negozi grazie al servizio chat.

Miele