

DIGITALIZZIAMO LA NOSTRA RELAZIONE CLIENTE

1 MyFinance e il sito pubblico

- È imperativo conoscere i contenuti e le funzionalità dell'area clienti e del sito web della tua azienda, al fine di promuoverli presso i nostri clienti,
- Sul sito pubblico, il tuo cliente potrà trovare informazioni sui tipi di finanziamento, sulle varie assicurazioni che gli possono essere offerte,
- La sezione FAQ potrà fornirgli una risposta completa o almeno indirizzarlo verso il miglior canale di comunicazione in base alla sua richiesta,
- Conoscere bene il contenuto delle FAQ significa orientare al meglio il proprio cliente, per una risposta semplice, rapida e adeguata alla sua richiesta,
- Incoraggiare il cliente a utilizzare il proprio spazio personale consentirà al tuo cliente di trovare le informazioni relative al suo o ai suoi contratti, e consentirà a te di ottimizzare il tuo tempo per gestire le richieste più

2 Il canale chat

Il tuo spazio personale e il sito pubblico offrono una notevole flessibilità e accessibilità per il cliente (24 ore su 24 e 7 giorni su 7).

- Anche i nuovi canali di comunicazione, come la chat, sono canali digitali che dovrebbero essere promossi presso i nostri clienti.
- Questi canali offrono ai nostri clienti maggiore disponibilità e reattività
- Ti consentono di gestire più flussi in entrata, con un livello di soddisfazione maggiore
- Infine, questi nuovi canali, come la chat, sono canali innovativi per i clienti dei nostri collaboratori. Sono intuitivi, provarli significa adottarli.

In conclusione

Nella tua quotidianità di consumatore sei chiamato a utilizzare i siti pubblici dei marchi, i tuoi spazi personali dedicati e a utilizzare nuovi canali di comunicazione. I tuoi clienti sono come te: le richieste semplici devono passare attraverso il digitale, le richieste complesse attraverso il telefono o l'e-mail.

