

# ROADMAP

## Digital Customer Service

CORSO ONLINE

## Itinerario formativo

Percorso suddiviso in

- Strategia
- Supporto
- Cultura

Docente:

**Paolo Fabrizio**

### Strategia

- Come scegliere i canali da integrare
- 5 passi per la tua road map di Digital Customer Service
- Check-list / test di autovalutazione

### Supporto

- Assistenza per gestire conversazioni complesse con i clienti.

### Cultura / materiale didattico

- Libro: a scelta tra "Vendere con il servizio Clienti" e "La Rivoluzione del Social Customer Service"

## Road Map – Digital Customer Service

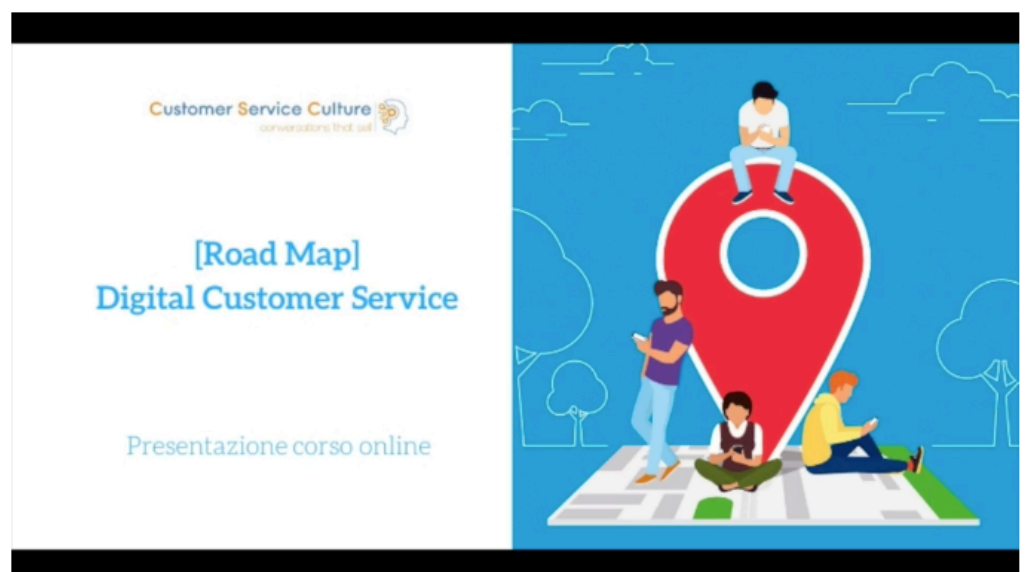
*Quali sono i passi principali per un piano di efficace di Digital Customer Service?*

Per rispondere a questa domanda frequente ho creato Road Map. È lo strumento che ti consente di introdurre il Digital Customer Service nella tua realtà organizzativa in modo scalabile.

Affiancando in questi anni imprese di vari settori ho compreso quanto sia essenziale avere una visione strategica (cosa fare e quando farla) e al tempo stesso avanzare per passi graduali consolidando i risultati ottenuti.

Infatti, oltre ad integrare canali digitali nel servizio clienti si va ad introdurre una nuova visione di business, che va ben oltre i confini tradizionali del customer service.

Perciò in road map troverai una parte formativa con audio / video corsi per sviluppare le tappe del tuo percorso. Inoltre, ti assisterò per gestire conversazioni digitali complesse con i tuoi clienti (supporto). Infine, potrai utilizzare i miei libri per creare sinergie (cultura).



## Scegli il piano che fa per TE

	<b>BASIC</b>	<b>MEDIUM</b>	<b>CORPORATE</b>	<b>PLATINUM</b>
	€ <b>520</b> , <sup>00</sup>	€ <b>936</b> , <sup>00</sup>	€ <b>1.352</b> , <sup>00</sup>	€ <b>3.120</b> , <sup>00</sup>
<b>Strategia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I canali digitali da integrare (video corso)</li> <li>• 5 passi per la road map di Digital Customer Service (podcast).</li> <li>• Check-list</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I canali digitali da integrare (video corso)</li> <li>• 5 passi per la road map di Digital Customer Service (video corso)</li> <li>• Check-list / test di autovalutazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I canali digitali da integrare (video corso)</li> <li>• 5 passi per la road map di Digital Customer Service (video corso)</li> <li>• Check-list / test di autovalutazione</li> <li>• Feedback call (1/2 ora)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• I canali digitali da integrare (video corso)</li> <li>• 5 passi per la road map di Digital Customer Service (videocorso)</li> <li>• Check-list / test di autovalutazione</li> <li>• Feedback call (1 ora)</li> </ul>
<b>Supporto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza per gestire conversazioni complesse con i clienti (3 casi all'anno)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza per gestire conversazioni complesse con i clienti (5 casi all'anno)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza per gestire conversazioni complesse con i clienti (7 casi all'anno)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assistenza per gestire conversazioni complesse con i clienti (7 casi all'anno)</li> <li>• <b>Training in virtual room (1/2 giornata)</b></li> </ul>
<b>Cultura</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3 copie del libro (titolo da scegliere in fase di prenotazione)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7 copie del libro (titolo da scegliere in fase di prenotazione)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 copie del libro (titolo da scegliere in fase di prenotazione)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 copie del libro (titolo da scegliere in fase di prenotazione)</li> </ul>

Le attività sono svolte su piattaforma online dedicata, via email e video call (per il piano 'Platinum'). Tutti gli importi sono già comprensivi degli oneri fiscali. Qui puoi leggere le condizioni di servizio su [customerserviceculture.com/](https://customerserviceculture.com/)

## FAQ

### 1. Dove posso acquistare road map 'Digital Customer Service'?

Su <https://customerserviceculture.com/> compilando il form di prenotazione.

### 2. Con quale modalità posso pagare?

Bonifico bancario.

### 3. Posso pagare mensilmente?

No, in unica soluzione con pagamento anticipato.

### 4. Come accedo ai contenuti (esercitazioni, check-list, ecc.)?

Appena ricevuto il tuo pagamento ti invierò le credenziali per accedere alla piattaforma online dedicata.

### 5. Come usufruisco del tuo supporto di assistenza per gestire casi complessi con i miei clienti?

Acquistando un piano Basic, Medium o Corporate riceverai i miei recapiti email e telefonici per contattarmi.

### 6. Come ricevo le copie del tuo libro?

Indicando al momento della prenotazione l'indirizzo presso il quale desideri le copie del libro. Provvederò io stesso a spedirti le copie.

### 7. Posso cambiare opzione (ad esempio da 'Medium' a 'Corporate')?

Solo se hai fatto la prenotazione, ma non hai ancora effettuato il pagamento.

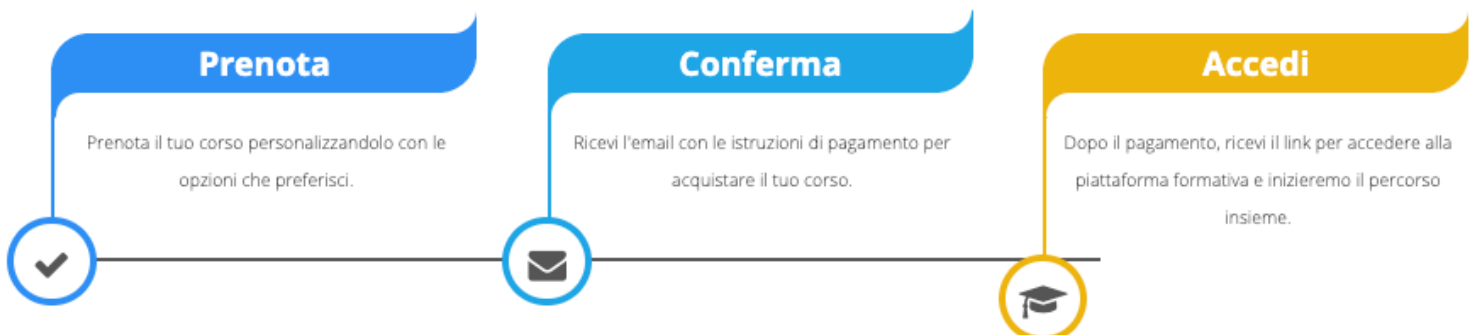
### 8. L'opzione 'Platinum' include 1/2 giornata di formazione in virtual room: in cosa consiste?

Preparo ed erogo un corso online di 1/2 giornata su un argomento di Customer Service che vuoi approfondire.

### 9. Quanto dura l'abbonamento a road map Digital Customer Service?

Accedi subito online ai contenuti formativi (audio / video corsi) e ne usufruisci quando vuoi. Hai 12 mesi per usufruire della mia assistenza per gestire casi complessi (vedi domanda 5).

## Come funziona



## Vantaggi



### STRATEGIA

Sviluppi le tappe necessarie per un piano di Digital Customer Service efficace.



### SUPPORTO

Ti assisto per gestire le conversazioni digitali più complesse con i tuoi clienti.



### CULTURA

Condividi le copie dei miei libri per diffondere la cultura del servizio clienti.

## Il tuo coach



**Paolo Fabrizio**

*Digital Customer Service Consultant, Trainer, Author, Speaker.*

Negli anni '90 partecipa alla startup della prima compagnia assicurativa online in Italia seguendo l'intero ciclo di vita del cliente. Dal 2013 come consulente e formatore aiuta le imprese a sfruttare il servizio clienti digitale come leva di business. Fondatore di CustomerServiceCulture.com, è autore di libri tematici a convegni tematici in Italia e all'estero e lecturer all'Università Bicocca di Milano (2019).

Ha collaborato con

