



# Consulenze sul Digital Customer Service

## Servizi di consulenza

- Key point
  - Obiettivi
  - Linee guida
  - Metriche ad hoc

Consulente: **Paolo Fabrizio**

Il primo punto da cui inizio a lavorare è la definizione di obiettivi: quali risultati vuoi ottenere a breve e medio termine?

Grazie a questa analisi puoi definire linee guida operative che siano realmente allineate con i tuoi obiettivi. Quindi processi e procedure ad hoc per l'assistenza attraverso i canali digitali (social media, live chat, app di messaggistica).

Di conseguenza risulterà più semplice scegliere le metriche (KPI o SLA) da utilizzare per misurare i risultati. Inoltre, ove necessario, sarai in grado di intervenire per tempo in caso di scostamenti.

Grazie a questo approccio pragmatico svilupperai un piano di Digital Customer Service efficace.

Tutti i servizi sono disponibili in italiano, inglese e spagnolo.

## Consulenze sul Digital Customer Service

*Per integrare con successo i canali digitali nel servizio clienti è necessario un cambio culturale, ovvero valorizzare l'apporto del customer service per fidelizzare i clienti. Quindi per VENDERE.*

*Dunque, come equipaggiarsi prima che lo faccia la concorrenza? La risposta è sviluppare un piano di Digital Customer Service pragmatico ed efficace.*

Come aiuto i miei clienti

- Definendo gli obiettivi strategici da conseguire
- Scegliendo i canali digitali da integrare (social network, live chat, app di messaggistica)
- Selezionando una piattaforma digitale omnicanale
- Predisponendo metriche ad hoc per misurare i risultati (KPI)
- Selezionando un team di assistenti clienti con competenze digitali
- Offrendo coaching / mentoring per customer service manager

Le consulenze sul Digital Customer Service fanno per te  
se

- Sei già convinto delle opportunità del Digital Customer Service
- Vuoi sviluppare un percorso già utilizzato con successo con altre imprese
- Sei disposto a metterti in gioco anche se hai esperienza nel servizio clienti



## Vantaggi



### ANALISI

Prima di proporti una consulenza ti ascolto con attenzione per comprendere ed evidenziare le tue reali necessità.



### PERSONALIZZAZIONE

Di conseguenza preparo un itinerario consulenziale mirato sulle tue esigenze, perché ogni impresa è a se stante.



### ESPERIENZA

Ti avvali di un consulente specializzato in Digital Customer Service, che ha lavorato oltre vent'anni in azienda.

## FAQ

### **1. Quanto costano le tue consulenze di Digital Customer Service?**

Non hanno un costo fisso perché disegno percorsi personalizzati in base al tuo settore ed esigenze specifiche. Contattami qui <https://customerserviceculture.com/chi-sono/>

### **2. Dove si svolgono?**

Presso il tuo ufficio / sede.

### **3. In quali zone / Paesi?**

In Italia e in tutti i Paesi d'Europa.

### **4. Sono disponibili anche in altre lingue?**

Sì, in italiano, inglese e spagnolo

### **5. Perché dovrei scegliere proprio te?**

Perché da oltre 25 anni lavoro nel servizio clienti: prima nelle imprese e da 5 anni come consulente. Scopri di più su di me <https://customerserviceculture.com/chi-sono/>

## Alcuni clienti



## Le testimonianze dei clienti

" Se hai bisogno di rimettere in forma il tuo servizio clienti Paolo Fabrizio è la persona che fa al caso tuo. In aula Paolo ha provato a comunicare in modo chiaro, con attenzione ai dettagli e alle sfumature. Un'ottima esperienza ed un percorso che consiglio a chiunque. "

" Grazie alla sua esperienza e professionalità Paolo è riuscito a integrare subito la necessità del nostro servizio consumatori e ad indirizzarci verso la giusta rotta per migliorare il nostro servizio anche in futuro. "

## Il tuo consulente



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 e speaker a convegni in Italia e all'estero. Lecturer all'Università Bicocca di Milano.

Ha collaborato con

