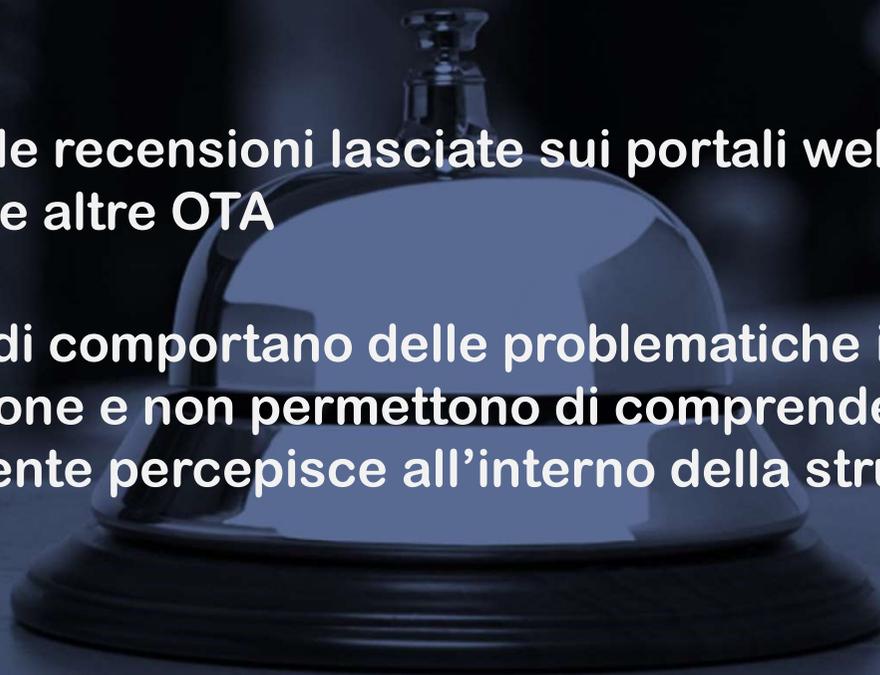


E-PATHOS

Leggere il percorso emozionale della Customer Experience

- Il settore dell'hotellerie è da sempre attento alle esigenze del Cliente e a trovare delle adeguate soluzioni finalizzate alla sua piena soddisfazione.
- Ad oggi tuttavia, gli strumenti per la rilevazione dell'esperienza del Cliente si fermano nella maggior parte dei casi a:
 - Indagini interne di customer satisfaction sviluppate il più delle volte su scale numeriche
 - Lettura ed analisi delle recensioni lasciate sui portali web come Tripadvisor, Booking e altre OTA
- I sistemi tradizionali quindi comportano delle problematiche insite nello schema stesso di rilevazione e non permettono di comprendere pienamente l'esperienzialità che il cliente percepisce all'interno della struttura.



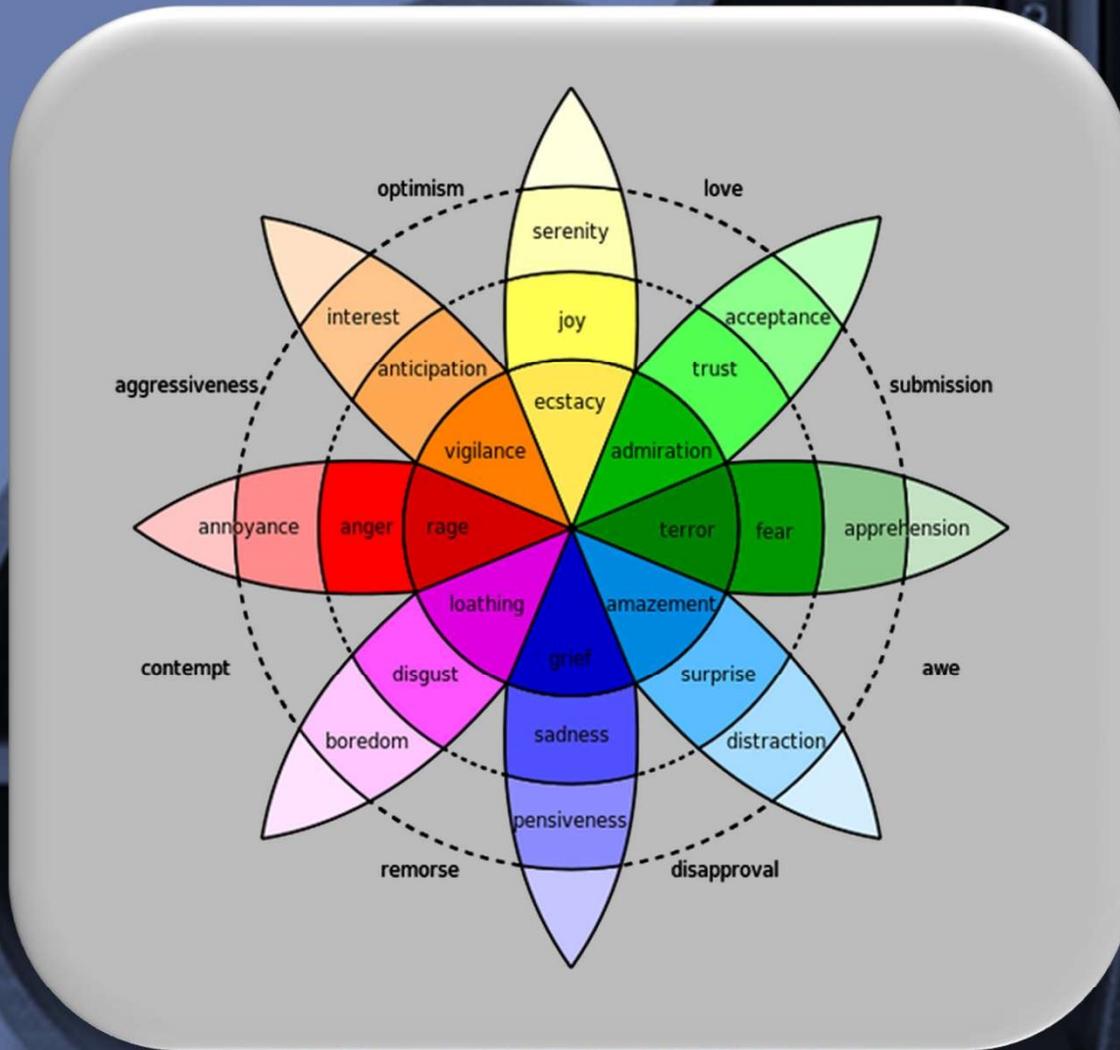
- **Infatti per quanto concerne i questionari somministrati internamente:**
 - **Le scale numeriche forniscono una indicazione di massima ma non investigano a fondo la componente emozionale del Cliente vissuta durante la sua permanenza in hotel**
 - **Il semplice questionario è vissuto ormai come uno strumento obsoleto che non lascia intravedere una reale volontà di intervento da parte del Proprietario/Gestore sulla struttura e sulla qualità dei servizi erogati: il cliente ha la percezione di una perdita di tempo**
- **Per quanto riguarda i portali web:**
 - **Spesso accade che il giudizio numerico (es. stelle) attribuite alla recensione non corrisponda di fatto ai contenuti dei commenti lasciati dai clienti**
 - **Viene sempre più percepito il dubbio relativo all'indipendenza del giudizio**
 - **Non si ha la certezza che la recensione appartenga ad un reale ospite della struttura o che non vi siano errori nella recensione stessa**

- **E-PATHOS vuole cambiare tale approccio**
 - Intercettando la reale componente emozionale del customer journey
 - Garantendo un private peer per i feedback ricevuti, evitando in tal modo una proliferazione sul web di giudizi potenzialmente poco fondati e dannosi per la reputation della struttura. Il concetto di private peer tuttavia non preclude assolutamente la possibilità di veicolare alcuni commenti specifici o di sintesi sui principali portali web
 - Fornendo un reporting che sia realmente utile e sui cui possano essere sviluppati concreti piani correttivi e di miglioramento per le singole S.B.U. della struttura, coinvolgendo in modo diretto tutti coloro che vi operano, ad ogni livello
 - Generando dei report tramite video che possono essere resi disponibili ai decisori/influenzatori più forti quali le travel agency o i travel manager delle aziende

- **E-PATHOS** fornisce inoltre indipendenza nell'approccio, elemento che non può essere garantito citando i principali portali web
- Nel caso di catene alberghiere, il benchmarking porta alla luce gli elementi su cui le strutture devono lavorare per garantire una qualità omogenea del servizio. Nel caso di singole strutture il percorso è comunque valido per indicare le direttrici di miglioramento del servizio.
- Gli output di E-PATHOS possono naturalmente essere incrociati con i dati di profilazione relativi ai clienti già disponibili presso la struttura nei sistemi di CRM. Tali dati sono ad esempio:
 - Durata della permanenza
 - Dati demografici degli ospiti
 - Canale di prenotazione
 - Livello di fedeltà del cliente
 - ...



IL MODELLO DI BASE



IMMAGINI

BRANI

FILTRI

Ottimismo

Disapprovazione

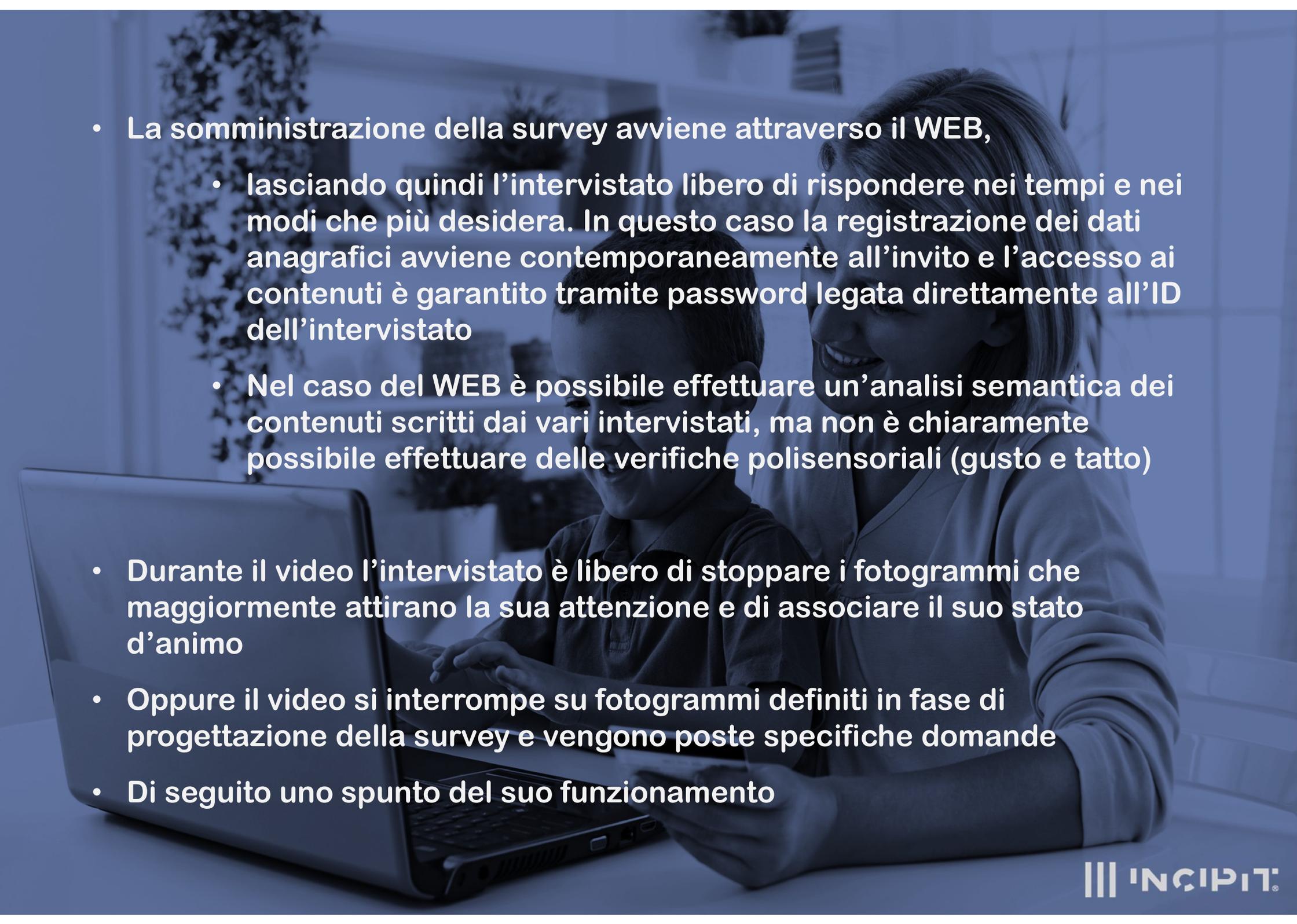
Affetto

...

SOMMINISTRAZIONE



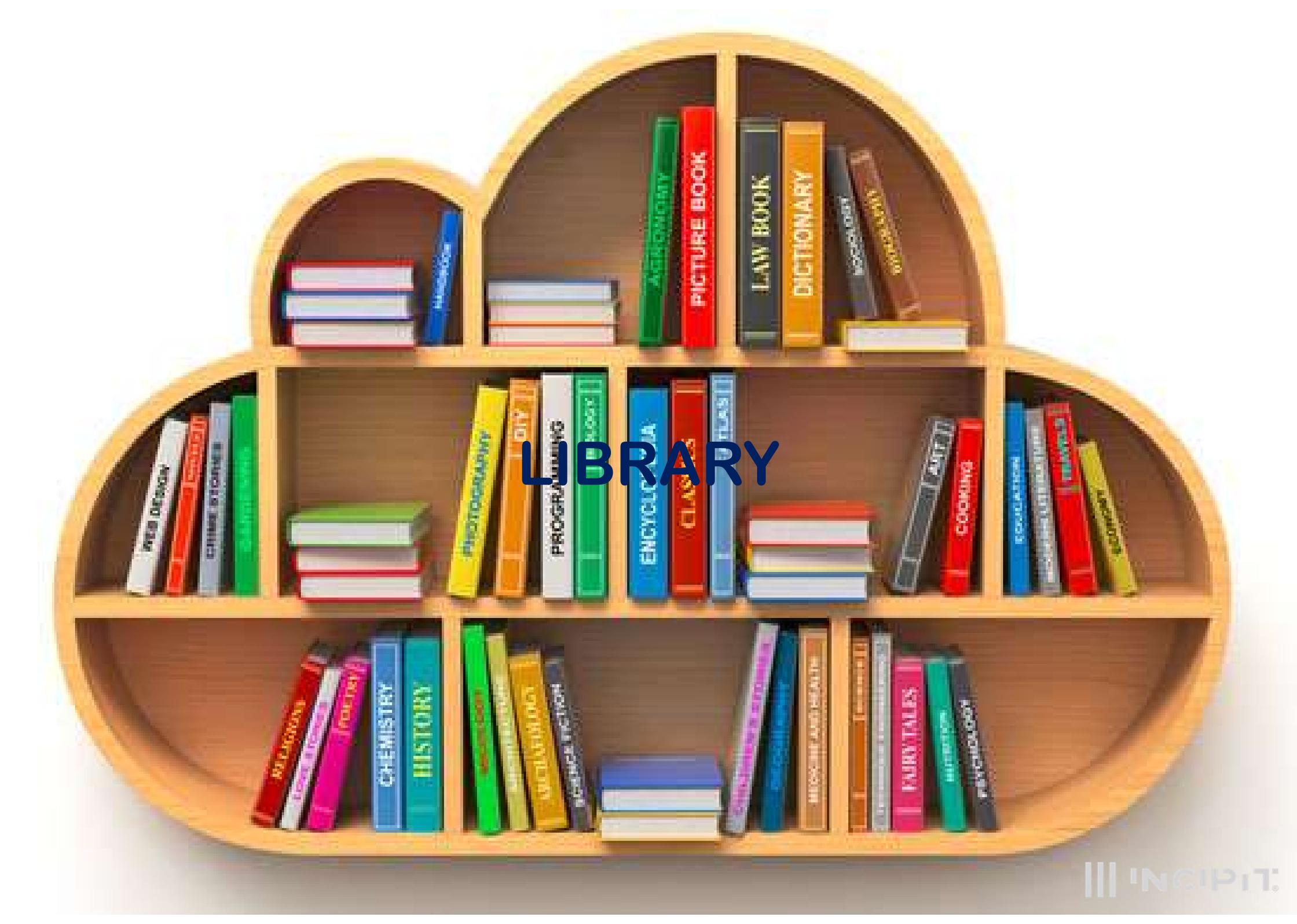
- 
- La somministrazione della survey, nel caso specifico dell'hotellerie, potrebbe avvenire in due momenti:
 - Al termine del soggiorno del Cliente: in questo caso la survey può essere inviata tramite e-mail successivamente al soggiorno
 - Durante il suo soggiorno: in questo caso c'è la possibilità di frazionare il video, inviandogli una richiesta di feedback su determinati touch point che si vogliono investigare
 - In caso di feedback negativi è possibile mettere in atto delle azioni di recovery. Il sistema, infatti, intercetta e segnala tramite degli alert i feedback negativi veicolandoli direttamente al responsabile competente. In caso di fruizione della survey durante il soggiorno il feedback negativo può consentire anche azioni di recupero immediate

- 
- La somministrazione della survey avviene attraverso il WEB,
 - lasciando quindi l'intervistato libero di rispondere nei tempi e nei modi che più desidera. In questo caso la registrazione dei dati anagrafici avviene contemporaneamente all'invito e l'accesso ai contenuti è garantito tramite password legata direttamente all'ID dell'intervistato
 - Nel caso del WEB è possibile effettuare un'analisi semantica dei contenuti scritti dai vari intervistati, ma non è chiaramente possibile effettuare delle verifiche polisensoriali (gusto e tatto)
 - Durante il video l'intervistato è libero di stoppare i fotogrammi che maggiormente attirano la sua attenzione e di associare il suo stato d'animo
 - Oppure il video si interrompe su fotogrammi definiti in fase di progettazione della survey e vengono poste specifiche domande
 - Di seguito uno spunto del suo funzionamento

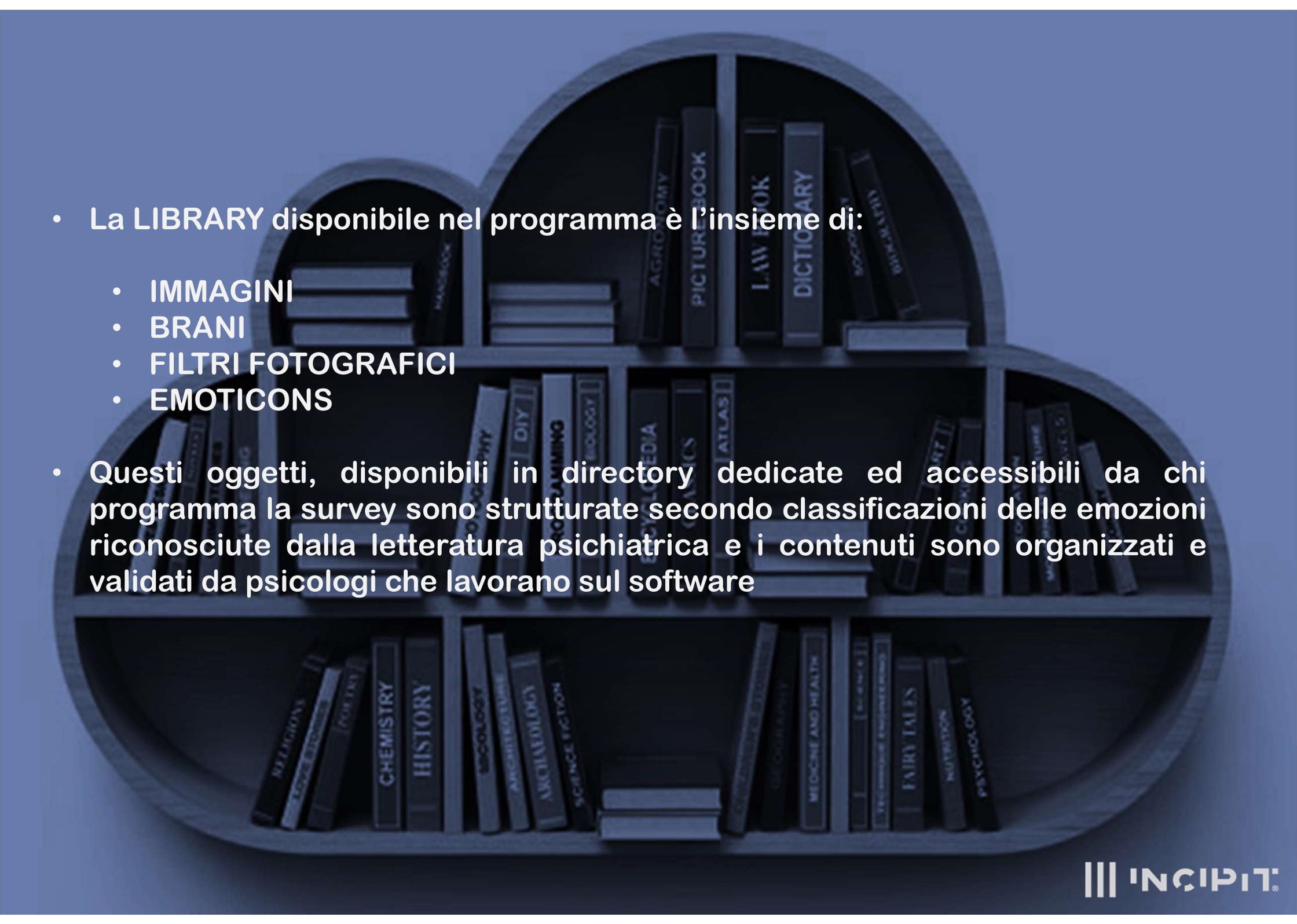


REPORTING

- **E-PATHOS indaga su ogni touch point individuato:**
 - emozioni e stati d'animo del Cliente e/o
 - percezioni del Cliente
- **Nel caso in cui vengano investigate le emozioni, ogni immagine, filtro o brano presente nella library vengono collegati ad un set di emozioni**
- **A ciascun elemento della library, quindi, viene attribuito una label dello stato emozionale corrispondente**
- **E-PATHOS è in grado di produrre reporting**
 - di tipo standard basato su domande ispirate a survey di tipo tradizionale
 - legato al tracking emozionale del surveyee
 - custom made, tagliato sulle esigenze conoscitive del singolo cliente
 - Video based finalizzato a coinvolgere l'audience e, oltre a soddisfare necessità legate alla comunicazione verso l'esterno, rappresenta uno strumento per l'attivazione immediata di processi di miglioramento derivanti da una condivisione semplice ed allargata dei risultati

A wooden library shelf with a heart-like shape, divided into several compartments. The shelves are filled with various books of different colors and sizes. The word "LIBRARY" is written in large, blue, capital letters across the center of the image. The books are arranged in a way that suggests a well-stocked library.

LIBRARY

- 
- La LIBRARY disponibile nel programma è l'insieme di:
 - IMMAGINI
 - BRANI
 - FILTRI FOTOGRAFICI
 - EMOTICONS
 - Questi oggetti, disponibili in directory dedicate ed accessibili da chi programma la survey sono strutturate secondo classificazioni delle emozioni riconosciute dalla letteratura psichiatrica e i contenuti sono organizzati e validati da psicologi che lavorano sul software

E-PATHOS *by* III INCIPIT®

[Fai Click qui per rivedere la demo](#)

III INCIPIT®

Corso Buenos Aires 23
20124 Milano (MI)
www.incipitconsulting.eu

Luigina Ferraro
luigina.ferraro@incipitconsulting.eu
+39 335 766 5305

Daniele Mangiarotti
daniele.mangiarotti@incipitconsulting.eu
+39 335 641 1902