

Customer Experience: promessa o scommessa?

Un intervento a cura di
Susanna Gonnella e Tommaso Foppa Pedretti



A close-up photograph of a bartender's hands pouring a light-colored liquid from a silver cocktail shaker into a clear martini glass. The background is blurred, showing a person in a brown suit and red tie. The text "Se la CUSTOMER EXPERIENCE fosse un cocktail..." is overlaid on the top left in a white box.

***Se la CUSTOMER EXPERIENCE
fosse un cocktail...***



**Quali potrebbero essere i
suoi INGREDIENTI?**

A voi la penna...



Il nostro modello...

Please rate your experience

Outstanding

Excellent

Very good

Good

Average

Poor



Partiamo dalla fine...

The End



Ricordi...



Emozioni...



Relazioni...

Se vogliamo far evolvere la
cultura della **CUSTOMER EXPERIENCE**
dobbiamo andare verso **RELAZIONI**
autentiche e costruttive



Come si fa?

La relazione è un'ABILITÀ





Quali *COMPETENZE* richiede?

Il kit di competenze dell'**ESPERTO DELLA RELAZIONE**



Un Esperto della Relazione deve essere competente nel:



Che si traducono in una serie di capacità:

Comprendere il contesto



Capacità di **descrizione oggettiva** di ciò che accade

Esplorare bisogni e comprendere le esigenze



Capacità di **ascoltare** attivamente e saper fare **domande**

Comprendere il proprio e altrui stato d'animo



Capacità di **osservazione, lettura del linguaggio non verbale e para-verbale**

Gestire le proprie emozioni



Essere **consapevoli di sé, controllare** le proprie **emozioni**

Mantenere il focus



Capacità di **concentrazione** e attenzione

Comunicare con efficacia



Capacità di **estrarre** parole chiave, **riformulare, verificare**

Gestire obiezioni, reclami



Capacità di **risolvere il conflitto**

Skill n°1: Saper leggere il contesto attivando la competenza della descrizione oggettiva di ciò che vedo-sento-osservo

- **Dove siamo?**
- **Chi c'è?**
- **Cosa succede?**

- **E se riuscissimo a sentire il dialogo?
Cosa si stanno dicendo queste persone?**





Quale ALLENAMENTO?

FORMAZIONE sulle competenze relazionali



- **Allineare conoscenze**
- **Collegare il “cosa faccio” al “come lo faccio”**
- **Condividere esperienze e best practice**
- **Focalizzare**
- **Rassicurare**
- **Rafforzare**
- **Trasformare la teoria in abilità e competenza**

Individual & Team COACHING

- **Interventi con obiettivi definiti su addetti/Management/Ambassador dell'azienda**
- Per stimolare alla **responsabilità individuale del risultato**, perché la customer experience si costruisce attraverso le singole relazioni
- Per **fare squadra** tra tutte le funzioni organizzative
- **Momenti di riflessione guidata** per **capire come migliorare** ciò che non va e **prendere decisioni condivise**

Mystery COACHING®



- **Monitoraggi continuativi sulla qualità erogata**
- Utilizzo dell'audit in incognito a supporto di **progetti di miglioramento della qualità erogata/percepita**
- Dati **collegati ai processi e ai risultati dei Sistemi di Gestione Qualità**
- Dati per costruire **procedure di servizio**
- Dati collegati alla **customer experience**
- Dati per costruire **programmi di coaching e formazione**

Il Fattore Umano nella Customer Experience, secondo il nostro modello

Individual & Team
Coaching

4

1

Mystery Coaching®

Pilota per la mappatura
di accoglienza e servizio al cliente

Mystery Coaching®
Post-formazione

3

2

Formazione sulle
competenze relazionali

**E quindi....
Customer Experience:
promessa o scommessa?**





Promessa da MANTENERE



Scommessa da VINCERE



Su cosa **PUNTARE?**



DA SEMPRE INVESTIAMO
SULLA TECNOLOGIA
PIÙ EVOLUTA CHE ESISTA:
L'UOMO.

www.mynoilab.com | info@mynoilab.com



Grazie per l'attenzione!