



Floriana Cantarella | LiveHelp®

SERVIZIO CLIENTI DIGITALE



STRUMENTI E FORMAZIONE INNOVATIVI
PER FARE LA DIFFERENZA NEL MONDO DELLE **COMMODITIES**



I DRIVER DI MIGLIORAMENTO DELLA RELAZIONE CON IL CLIENTE

I SIX PILLARS



PERSONALIZZAZIONE

Personalizzare l'esperienza del singolo cliente per creare una **relazione emotiva unica**



INTEGRITÀ

Essere **credibili** e ispirare **fiducia**



ASPETTATIVE

Gestire, conoscere e **superare le aspettative** del cliente



RISOLUZIONE

Trasformare un'espressione semplice in una **brillante**



TEMPO ED IMPEGNO

Minimizzare l'impegno richiesto al cliente, attraverso processi semplici e chiari



EMPATIA

Arrivare a comprendere le aspettative del cliente per instaurare una **relazione profonda**



CUSTOMER EXCELLENCE EXPERIENCE SCORE 2017

	Settore	Punteggi di settore Italia 2017 e variazioni % vs 2016		Numero aziende nella Top 100
1°	Non-Grocery Retail	7,37	-0,2%	54
2°	Grocery Retail	7,24	-2,0%	7
3°	Financial Services	7,13	+2,1%	15
4°	Travel & Hotels	7,00	-3,2%	14
5°	Entertainment & Leisure	6,99	-2,3%	6
6°	Logistics	6,95	-1,7%	2
7°	Restaurants & Fast Food	6,92	-0,1%	2
8°	Telecoms	6,69	-1,7%	0
9°	Utilities	6,47	-0,8%	0



UTILITIES: PUNTEGGI MEDI



VARIAZIONE CEE SCORE

2017 -0,8%
su 2016

CLASSIFICA TOP 100

Nessun brand
nella Top 100

ASPETTATIVE LE REGOLE D'ORO





1. Gestire le aspettative

Concordare con il cliente **regole** e **obiettivi**, per stabilire aspettative che l'azienda è in grado di soddisfare



Dario

Segui



[redacted] avrei bisogno di allacciare un contatore gas, ma per telefono non c'è mai un operatore disponibile...è possibile avere altri canali (es. chat)? grazie

10:24 - 29 gen 2018



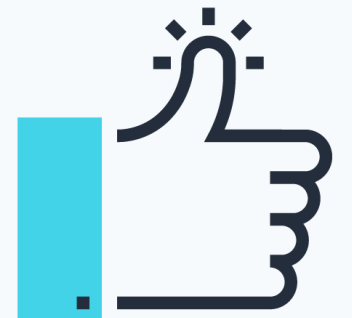


2. Concordare le tempistiche

Fornire **pianificazione** che soddisfi le necessità del cliente (tempi di risposta ecc.)



10:04:19	Utente: Salve ho mandato venerdì la documentazione per voltura luce
10:04:39	Utente: Volevo sapere se avete ricevuto la documentazione
10:04:57	Operatore: A nome di chi è stata fatta la pratica?
10:05:16	Utente: Pinco Pallino
10:05:31	Operatore: Attenda due minuti che verifico
10:05:43	Utente: Ok
10:07:22	Operatore: Abbiamo ricevuto la documentazione, ma il contratto non è molto visibile e non si riesce a leggere
10:07:43	Operatore: Riesce a mandarci copia visibile?





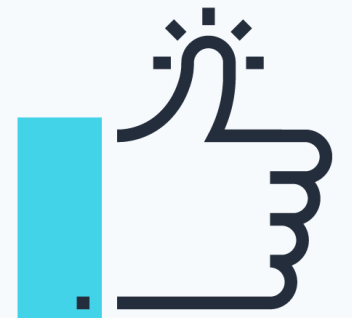
3. Rispondere più rapidamente
di quanto il cliente si immagina

«*Underpromise, overdeliver*»



ASPETTATIVE: LE REGOLE D'ORO

- 17:59:26 **Utente:** Buongiorno, ho inviato via mail la copia firmata di due contratti lunedì mattina, volevo chiedere se è arrivata (avevo chiesto una info e non ho avuto risposte) Grazie
-
- 17:59:50 **Utente:** Mittente: federico@.....it
-
- 18:00:24 **Utente:** Contratti numero XXXX0563 e XXXX40346
-
- 18:01:49 **Operatore:** Se attende 5 minuti verifico subito
-
- 18:01:59 **Utente:** Grazie!!!! Gentilissimo
-
- 18:04:04 **Operatore:** La ringrazio per l'attesa
-
- 18:04:54 **Operatore:** non mi risultano ancora gestite le sue richieste, ma solitamente sono necessari alcuni giorni per questo tipo di operazione; le consiglio di ricontattarci la prossima settimana per verificare di nuovo
-
- 18:05:21 **Utente:** Ok, perfetto, comunque non serve che le invii in altra modalità, giusto?
-
- 18:05:43 **Operatore:** esatto, non è necessario
-
- 18:06:02 **Utente:** Ok, perfetto, scusi il disturbo e buona serata.





4. Utilizzare
un **linguaggio semplice**



Utente: Buongiorno, vorrei sapere il costo aggiuntivo in caso di voltura

Operatore: Buongiorno, il costo per la gestione della pratica è di 50,03 euro

Utente: il prezzo è garantito per un anno. Dopodiché se si vuole disdire il contratto ci sono costi?

Operatore: I prezzi poi varieranno in base all'andamento di mercato, ma verranno comunicate in bolletta le condizioni di rinnovo prima della scadenza, e ciascun cliente potrà valutarle per decidere se confermare o meno. In caso di cambio fornitore non sono previste penali

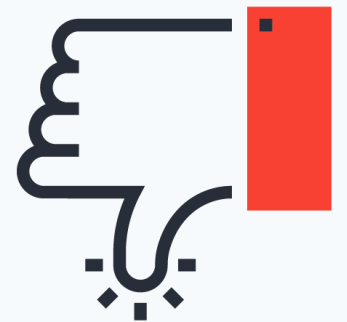
Utente: E ci sono differenze tra tariffa residenti/non residenti o le condizioni sono uguali per tutti?

Operatore: il costo della componente energia resta identico.

A cambiare è la tariffa di trasporto e distribuzione, che da **D2 passa a D3** (se lei è residente), che però sono spese ed imposte statali che non è possibile quantificare a priori

Utente: Ho capito. Grazie mille

Operatore: Grazie a lei per aver utilizzato il nostro servizio di chat. Le auguro una buona giornata.





ANALISI KPMG | ITALIA

ASPETTATIVE: LE REGOLE D'ORO



5. Soddisfare e superare le aspettative



Utente: Buongiorno, controllando la nostra anagrafica il n. telefonico è errato.
Posso chiedere a Lei la variazione? Inoltre mi conferma che l'invio delle bollette sarà mezzo mail?

Operatore: Confermo la mail, avete anche già effettuato l'attivazione della bolletta online.
Mi dica pure il recapito corretto

Utente: gentilissima! Il n. corretto è 349-XXXXXXX

Operatore: Modificato 😊

Utente: La ringrazio molto e complimenti per questo servizio molto tempestivo e diretto!
La saluto!

Operatore: La ringrazio 😊 Buona giornata!





6. Guidare il cliente
attraverso il processo,
stabilendo un **dialogo** continuo



ASPETTATIVE: LE REGOLE D'ORO

Utente: Buongiorno! Io ho due utenze di energia elettrica e devo fare la variazione del codice iban, siccome sto cambiando banca per il pagamento delle bollette.. come devo fare? grazie

Operatore: Basta compilare il modulo SEPA che le allego di seguito: [Download](#)

Operatore: Il modulo potrà essere restituito qui in chat oppure alla mail XXXXXXX@XXXXXX.it

Utente: Quindi nell'oggetto specifico che si tratta di una variazione? essendo due contratti devo compilarlo due volte?

Operatore: No, basta inserire i due codici cliente direttamente nel campo "riferimento del mandato" che trova subito sotto l'intestazione

Utente: La ringrazio, provo a compilarlo e glielo rimando così verifichiamo se è corretto.

Operatore: Certo, mi trova qui fino alle 18.00

Utente: [Download](#) (CCI05062018_0001.jpg 642 Kb)

Utente: Ecco l'ho compilato specificando i due codici cliente... spero di aver indicato tutto correttamente. La ringrazio è molto gentile!

Operatore: Perfetto così :)

Operatore: Procediamo con la variazione, dalla prossima bolletta vanno in pagamento sul nuovo IBAN!

Utente: Grazie, è stata gentilissima, le auguro una buona serata!

Operatore: Grazie mille a lei, è stato un piacere :)

Operatore: Buona serata!

EMPATIA

COME CREARE **ESPERIENZE MEMORABILI**



RAPPORTO CLIENTE/ASSISTENTE

Rappresenta
la **reale esperienza**
con il Brand

Lascia una traccia
nella **memoria**
del consumatore





L'IMPORTANZA DELLA **PRIMA IMPRESSIONE**



Segui



Sono appena entrato nel meraviglioso mondo di [redacted] e già me ne sono pentito: bolletta carissima si un mese già pagato al precedente fornitore, servizio clienti chat pessimo. Mi sa che questa è la prima e ultima bolletta...

22:23 - 14 nov 2017





EMPATIA | COME CREARE ESPERIENZE MEMORABILI

L'IMPORTANZA DELLA PRIMA IMPRESSIONE

Vai a Gruppo Green Network

Diventa partner

 **Area Riservata**



LUCE E GAS **CASA**

LUCE E GAS **IMPRESE**

PORTA UN AMICO

SERVIZIO CLIENTI


PORTA I TUOI AMICI IN GREEN NETWORK ENERGY!

Suggerisci ai tuoi amici le offerte Luce e Gas di Green Network Energy: fino a 200€/mese in denaro per te!

SCOPRI DI PIÙ



Benvenuto in Green Network Energy



Messaggi precedenti..

Gabriella
Benvenuto nel servizio di assistenza Green Network. In cosa posso esserle utile? 12:49:18

Powered by LiveHelp.it

Scrivi qui...

 **RICHIAMAMI**

 **CHAT**



COMPRENDERE IL PICCO EMOZIONALE

Utente: Buongiorno, sono in ritardo con il pagamento di una bolletta

Utente: l'ultima

Utente: mi avete già inviato sollecito?

Operatore: confermo insoluto su bolletta gas scaduta in data 30/05.. vedo che è già stata inviata la prima lettera di sollecito in data 12/06 e già scaduta... ed è stata inviata l'ultima lettera raccomandata in data 26/06..

Operatore: il termine ultimo di pagamento indicato in raccomandata è il 16/07/2018.. ricordiamo di inviarci copia della ricevuta di pagamento via mail ad insoluti@xxxxxxxxxxxx.it oppure al fax xxxxxxxxxxxx..

Utente: mi scusi l'ultima lettera a quale indirizzo è stata inviata (quella del 26/06)

Utente: perché ora mi trovo in via XYZ a Cervignano e non a Grado

Operatore: l'indirizzo indicato in raccomandata è YXZ - 33052 CERVIGNANO DEL FRIULI..

Utente: si grazie... per motivi personali potrò pagarla soltanto il 20 luglio rischio che mi tolgano il gas?

Operatore: sulla raccomandata è riportata la seguente dicitura : persistendo la morosità oltre il giorno 19/07/2018, in assenza di comunicazione di pagamento al fax xxxxxxxxxxxx, XXXXXXXXXX Spa inoltrerà la richiesta di sospensione della fornitura alla Società di Distribuzione competente..

Operatore: quindi oltre il 19/07 non si garantisce la continuità del servizio..

Utente: va bene la ringrazio

Operatore: grazie a lei e buona giornata! :)





Utente: Buongiorno! Io ho due utenze di energia elettrica e devo fare la variazione del codice iban, siccome sto cambiando banca per il pagamento delle bollette.. come devo fare? grazie

Operatore: Basta compilare il modulo SEPA che le allego di seguito: [Download](#)

Operatore: Il modulo potrà essere restituito qui in chat oppure alla mail XXXXXXX@XXXXXX.it

Utente: Quindi nell'oggetto specifico che si tratta di una variazione? essendo due contratti devo compilarlo due volte?

Operatore: No, basta inserire i due codici cliente direttamente nel campo "riferimento del mandato" che trova subito sotto l'intestazione

Utente: La ringrazio, provo a compilarlo e glielo rimando così verifichiamo se è corretto.

Operatore: Certo, mi trova qui fino alle 18.00

Utente: [Download](#) (CCI05062018_0001.jpg 642 Kb)

Utente: Ecco l'ho compilato specificando i due codici cliente..spero di aver indicato tutto correttamente. La ringrazio è molto gentile!

Operatore: Perfetto così :)

Operatore: Procediamo con la variazione, dalla prossima bolletta vanno in pagamento sul nuovo IBAN!

Utente: Grazie, è stata gentilissima, le auguro una buona serata!

Operatore: Grazie mille a lei, è stato un piacere :)

Operatore: Buona serata!

EMPATIA

LE REGOLE D'ORO





1. Selezione del **personale**



Intelligenza Emotiva



2. Incoraggiamento
a **mostrare attenzione** verso il cliente
e **riconoscere** e **valorizzare**
lo staff che offre esperienze di qualità



3. Rimuovere gli impedimenti
e gli **ostacoli burocratici**



4. Fornire allo staff gli **strumenti** necessari per offrire una fantastica **Customer Experience**

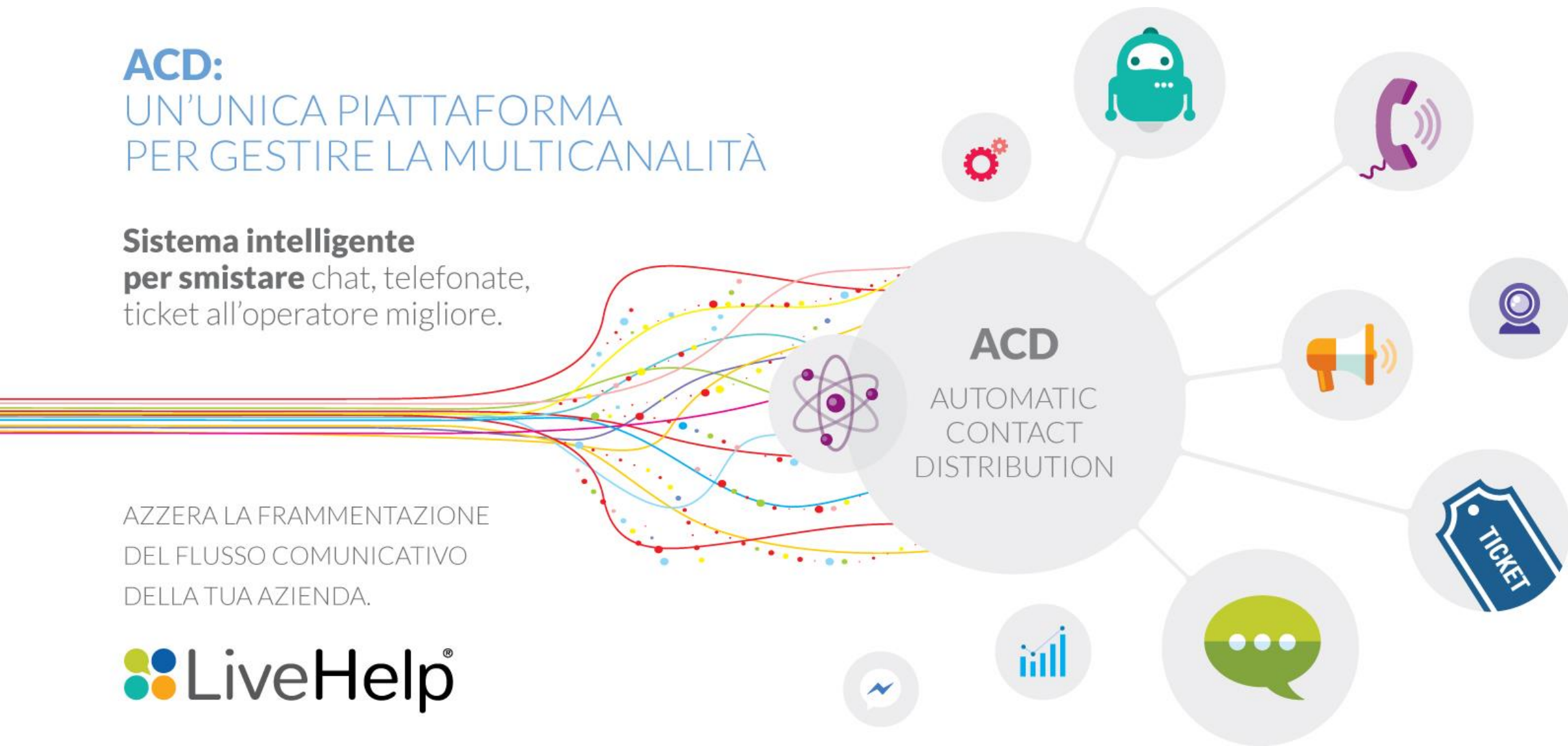


ACD: UN'UNICA PIATTAFORMA PER GESTIRE LA MULTICANALITÀ

**Sistema intelligente
per smistare** chat, telefonate,
ticket all'operatore migliore.

AZZERA LA FRAMMENTAZIONE
DEL FLUSSO COMUNICATIVO
DELLA TUA AZIENDA.

 **LiveHelp**[®]





Chat

COMUNICAZIONE IN TEMPO REALE

**La soluzione di live chat più completa
per la comunicazione B2B e B2C**

Moltiplica l'assistenza.

La Chat di LiveHelp® da 20 anni mette in contatto
aziende e clienti, con un solo obiettivo:

offrire la **migliore esperienza.**

Integrabile con i sistemi aziendali,
per un supporto immediato ed efficace.



Ticket

COMUNICAZIONE IN DIFFERITA

**La piattaforma più completa
per la gestione dell'Help Desk**

Classifica, monitora e misura le richieste in entrata.

Il Ticket garantisce la migliore gestione
delle **richieste complesse** o tra reparti
della stessa Azienda.

Supera i limiti dell'e-mail smistando le richieste
all'operatore migliore.



ChatBot

COMUNICAZIONE AUTOMATIZZATA

**Il ChatBot integrato con la chat reale
per le risposte alle domande frequenti**

Disponibile 24 ore su 24.

L'esclusivo algoritmo di **intelligenza artificiale** del ChatBot scompone e comprende il linguaggio naturale per fornire la risposta più pertinente, proponendo l'escalation all'operatore reale se necessario.



Push

COMUNICAZIONE INNOVATIVA

**Invia il tuo messaggio al target giusto
con il mezzo più efficace**

Migliora il tasso di ingaggio.

Il modulo Push permette di creare facilmente contenuti da diffondere via **e-mail**, **SMS** o **notifiche push**, per arrivare sul dispositivo del tuo pubblico misurando il coinvolgimento in modo puntuale.



Nuova offerta!

Sconto esclusivo del 20%

Approfittane subito, non lasciartelo scappare!

Valido solo per i clienti più affezionati, disponibilità limitata





VideoChat

COMUNICAZIONE
EMOZIONALE



**Interazione diretta
per un'esperienza umana del brand**

I vantaggi della chat con il contatto face-to-face.

La VideoChat offre un'esperienza **unica**,
ad alto valore aggiunto, in quelle situazioni
in cui si vuole offrire una consulenza
estremamente **personalizzata**,
oppure per esigenze formative.



Academy
LiveHelp

FORMAZIONE DEDICATA & TRAINING

**Oltre 20 anni di esperienza web
nella comunicazione istantanea**

Grazie ai nostri **corsi** teorico-pratici di **comunicazione digitale** basati sulla PNL (*Programmazione Neuro-Linguistica*), vi affiancheremo nell'acquisizione di **una nuova sensibilità verso il Cliente** e nella gestione di interazioni efficaci.



LiveHelp®

Tel. +39 035.36.38.13

info@livehelp.it

www.livehelp.it