

CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

18 OTTOBRE 2018 📍 **PALAZZO STELLINE MILANO**

CX2020

SECONDA EDIZIONE

18.10.2018

Customer **E**xperience:
l'elemento **H**UMAN nella macchina



CRMpartners

La testa oltre la Nuvola

CRMpartners

CRMpartners è una società di consulenza e implementazione di Soluzioni Sales & Marketing Automation, Customer Care, Customer Experience Management con sede a Roma, Milano e Barcellona.



Premium
Partner



bpmonline

vbout

monday

Alcuni dei nostri Clienti



Sfornare Pizza o Esperienze: due modelli di eccellenza a confronto



L'approccio da Michele



L'Antica Pizzeria da Michele

16.478 recensioni | N. 169 di 2.662 Ristoranti a Napoli | € | Italiana, Pizza, Per vegetariani
Via Cesare Sersale 1/3, 80139, Napoli, Italia | +39 081 553 9204 | Sito web

Salva | Condividi



- ☐ Lunga tradizione (1870)
- ☐ Prodotto essenziale
- ☐ Scelta: Margherita o Marinara
- ☐ Prezzi bassi
- ☐ Passaparola
- ☐ Location scarsa

L'approccio Bonci



Pizzarium Bonci Questa è la vostra struttura?

●●●●● 3.726 recensioni | N. 675 di 10.406 Ristoranti a Roma | € | Italiana, Pizza, Fast food
📍 Via della Meloria 43, 00136 Roma, Italia | 📞 +39 06 3974 5416 | 🌐 Sito web



- ☐ New Generation arte bianca
- ☐ Ricerca ossessiva della qualità
- ☐ Scelta ampia e originale

(pizza+fritti)
- ☐ Prezzi medio alti
- ☐ Grande visibilità social
- ☐ Location scarna

Quale ricetta per emergere in un mercato competitivo



☐ Qualità come scopo dichiarato e condiviso

Purpose

☐ Ricordi positivi (da raccontare)

Memories

☐ Vicinanza e ascolto (persone non numeri da servire)

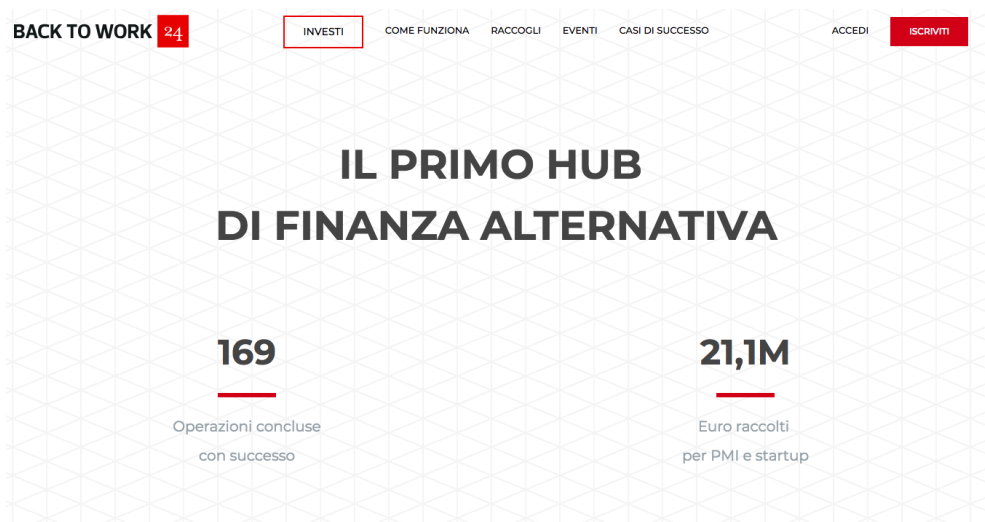
Empathy



Act with Purpose

Efforts and courage are not enough without purpose and direction.
J.F. Kennedy

- ☐ Passione
- ☐ Convinzione
- ☐ Chiarezza della vision



Act with Purpose

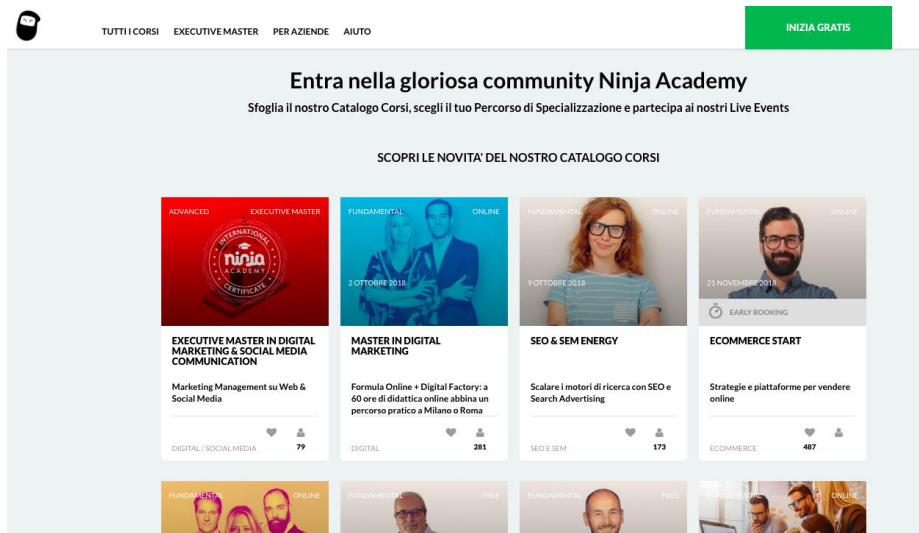
Efforts and courage are not enough without purpose and direction.
J.F. Kennedy

- ❑ Coerenza
- ❑ Sistematicità



Create Memories

La nostra memoria funziona un po' come una macchina fotografica: cattura e memorizza momenti di vita connotati da forti emozioni. In ottica di customer experience, l'esperienza **emozionale** sarà anche un'esperienza **memorabile**.



The screenshot shows the Ninja Academy website interface. At the top, there's a navigation bar with links: TUTTI I CORSI, EXECUTIVE MASTER, PER AZIENDE, AIUTO, and a green button labeled INIZIA GRATIS. Below the navigation bar, a headline reads "Entra nella gloriosa community Ninja Academy" with a subtext "Sfoglia il nostro Catalogo Corsi, scegli il tuo Percorso di Specializzazione e partecipa ai nostri Live Events". A section titled "SCOPRI LE NOVITA' DEL NOSTRO CATALOGO CORSI" displays a grid of course cards. The first card is for "EXECUTIVE MASTER IN DIGITAL MARKETING & SOCIAL MEDIA COMMUNICATION" (Advanced level, 2 October 2018, 79 spots). The second is "MASTER IN DIGITAL MARKETING" (Fundamental level, 2 October 2018, 281 spots). The third is "SEO & SEM ENERGY" (Fundamental level, 9 October 2018, 173 spots). The fourth is "ECOMMERCE START" (Fundamental level, 23 November 2018, 487 spots). Each card includes a description, a date, and a heart icon with a number indicating spots or interest.

- ☐ Sorprese inaspettate
- ☐ Atti di gentilezza gratuita
- ☐ Rimediare tempestivamente ai gap
- ☐ Minimizzare i punti di debolezza



Cultivate Empathy

L'aspetto più core di una Customer Experience ***Humanity oriented*** consiste nello sviluppo di una profonda **empatia** nei confronti di tutti i referenti

- ❑ Chiedere **frequenti feedback**
- ❑ Assumere il **punto di vista del Cliente**
 - percezione
 - linguaggio (ecc.)



Cultivate Empathy

L'aspetto più core di una Customer Experience ***Humanity oriented*** consiste nello sviluppo di una profonda **empatia** nei confronti di tutti i referenti

- ❑ **Persone non dati**
- ❑ Rivedere continuamente il **servizio**



Pianifica la Customer Experience mettendo le persone al centro

- ❑ Purpose
- ❑ Memories
- ❑ Empathy



Grazie!
(...e gli appassionati di pizza e
Customer Experience sono nostri
ospiti)

CX2020
SECONDA EDIZIONE