



# Gestire le conversazioni business attraverso chat e messaggistica

**Cristina Scaraffia**  
Consulenza e Formazione in Servizio Clienti Digitale

Maggio 2021

## **Cristina Scaraffia**



“

**Consulenza in servizio clienti digitale e gestione reclami.**

**Assertività e metriche, fidelizzazione e customer retention.**

”

**[cristinascaraffia.com](http://cristinascaraffia.com)**

Obbiettivi messaggi

# Obiettivi

- Promozioni, novità, attività: **marketing**
  - Informazioni (prodotti/servizi): **marketing/vendita**
  - Preventivi, contratti, comunicazioni tecniche: **vendita**
  - Pagamenti, solleciti, risposte: **assistenza**
- 
- **Trasmettere informazioni**
  - **Creare relazioni**

Ricordare sempre l'obiettivo  
della comunicazione E...



# FRICTIONLESS

I clienti vogliono comodità,  
anche nelle **conversazioni**

# TEMPO

Ci sei? Non mi avete ancora risposto

## Aspettative di risposta via social media

42% aspetta una risposta entro un'ora

32% entro **30 minuti**

# Self service e frustrazione



si

- Email: 1 giorno
- Social: 3 ore
- Chat: 1 ora
- Live chat: 30 secondi

no

- Email: oltre 2 giorni
- Social: oltre 12 ore
- Chat: 10 ore
- Live chat: 3 minuti

**educare i clienti**

asíncrona

versus

síncrona

Chat versus live chat

MA...

# Chat versus livechat

comunicazione **asincrona** impersonale e fredda

comunicazione **sincrona** personale e calda

strategia mix per far leva su multipli canali di comunicazione (sincrona e asincrona) nel processo di vendita

Questo vale ancora di più per acquisti complessi e per settori dove manca la **fiducia**

Usiamo le **conversazioni** per costruire relazioni, per costruire fiducia e abbattere la **percezione di rischio**

# Chat

Conversazioni **private**:

- personali
- uno a uno

Conversazioni in **tempo reale**:

- sincrone
- immediate
- comode



customer **experience**: ricordo positivo



«le app per la chat hanno anche **tassi di retention** e di utilizzo più elevati rispetto alla maggior parte delle app mobili»



Tipo di **platea**

Persone **attive** 2 miliardi - Messenger 1,3 miliardi (2020)

Comunicazione **bidirezionale** conversazioni  $\neq$  contenuti

Comunicazione **asincrona...MA**

Conversazione **in tempo reale** frictionless

Comunicazione **uno a uno** vendere

Comunicazione **personalizzata**

Comunicazione **privata** canale caldo

Comunicazione **potenziata** multimediale



# Conversazione

in tempo reale

# dialogico

botta e risposta

# conversazioni

```
graph LR; A[conversazioni] --- B[ascolto]; A --- C[domande]; A --- D[emozioni];
```

ascolto

domande

emozioni

# Conversazioni

- Capire e farsi capire
- Fraintendimenti: ripetere
- Turni e silenzio: dimmi, arrivo, (continua)
- Personalizzare: nome
- Riassunto finale
- Non accelerare
- Evitare abbreviazioni: xhé, cmq

1 frase

=

1 contenuto informativo

# Conversazioni

- Legge della vicinanza
- Chiarezza e brevità
- Dare del tu informalità
- Si all'imperativo
- Punteggiatura (!! , ??)
- Emoticon
- Grazie
- Saluti

# Domande

- No domande a grappolo
- Domande specchio: Ok?, Giusto?, Vero?
- Domande sintesi finale
- Chiedere per risolvere ambiguità
- Alternanza domande e risposte: ritmo

NO messaggi vocali

Un'idea in più...

comunicazione video

# Comunicazione video

- Live video: assistenza
- Demo: pre-acquisto
- Tutorial, FAQ: post-acquisto
- Bonus: fidelizzazione

cristinascaraffia.com



## Newsletter

- una guida in 7 episodi per ottimizzare l'assistenza clienti
- contenuti esclusivi una volta al mese
- aggiornamenti con gli ultimi post pubblicato