

I. IL NUOVO RAPPORTO CON IL CLIENTE

1.1	Quante personalità ha la tua azienda?.....	15
1.2	Le nuove aspettative del cliente digitale.....	18
	1.2.1 Multi-canale, cross-canale o omnicanale.....	21
	1.2.2 Perché il post-vendita è obsoleto come il fax.....	23
	1.2.3 Il valore del tuo <i>customer service</i>	27
1.3	L'alternativa vincente alla guerra dei prezzi.....	29
	1.3.1 <i>Marketing</i> per acquisire, servizio clienti per conquistare.....	32

2. COME FIDELIZZARE IL CLIENTE

2.1	Tre modi efficaci per consolidare la fiducia.....	37
	2.1.1 Come misurare il tasso di fidelizzazione.....	38
	2.1.2 Le recensioni <i>on line</i> come leva di <i>business</i>	40
	2.1.3 Semplifici o complichete la vita al cliente?.....	45
2.2	L'arma in più: il servizio clienti proattivo.....	47
	2.2.1 Perché al cliente piace il <i>self-service</i>	51
	2.2.2 Creare una <i>help page</i> efficace.....	52

3. IL DIGITAL CUSTOMER SERVICE COME LEVA DI BUSINESS

3.1	Dai Flinstone al servizio clienti evoluto.....	59
3.2	Offrire assistenza con i canali digitali.....	59
3.3	Come sfruttare il <i>social customer service</i>	61
	3.3.1 Case study.....	61
	3.3.2 La crescita del <i>social customer service</i>	68
	3.3.3 Fai tua questa esperienza (questionario).....	70
3.4	La <i>live chat</i> nel servizio clienti digitale.....	72
3.5	<i>In text we trust</i> : le <i>app</i> di messaggistica istantanea.....	75
	3.5.1 Focus su Facebook Messenger.....	76
	3.5.2 Focus su WhatsApp.....	78
	3.5.3 Focus su Telegram.....	82
3.6	Costruire un <i>chat bot</i> che migliora la vita al cliente.....	83
	3.6.1 Case study.....	84
	3.6.2 Le fasi di progettazione di un Chat Bot [check-list].....	86
3.7	La piattaforma di <i>digital customer service</i>	88
	3.7.1 Fare <i>scouting</i> per selezionarla al meglio.....	89

4. VENDERE CON IL SERVIZIO CLIENTI

4.1	Sfrutta il servizio clienti per fare <i>business</i>	93
	4.1.1 Non svalutare il tuo <i>customer service</i>	95
	4.1.2 Il momento migliore per fare <i>cross-selling</i> e <i>up-selling</i>	98
4.2	Come convertire le conversazioni in vendita.....	101
	4.2.1 Comprendi le motivazioni e le aspirazioni della tua azienda.....	101

4.2.2 Scopri le aspirazioni del tuo acquirente.....	102
4.2.3 Dimostra con i dati.....	103
4.2.4 Posiziona il valore della tua iniziativa a lungo termine.....	104
4.2.5 Rendi i passaggi attuabili.....	105
4.2.6 Concludi con una call-to-action (CTA) vincente.....	106
4.3 Quanta voce vuoi dare al tuo servizio?.....	107
4.3.1 I podcast per coinvolgere i clienti.....	110
4.3.2 Come sfruttare i <i>podcast</i> aziendali.....	112

5. DIFFONDI LA CULTURA DEL CUSTOMER SERVICE

5.1 La pillola amara da ingoiare tutta d'un fiato.....	119
5.2 Che cos'è la cultura del servizio clienti.....	121
5.3 La cartina tornasole da utilizzare in azienda.....	123
5.4 Cinque passi verso una cultura del servizio clienti.....	128
5.4.1 Come lavori.....	129
5.4.2 Come decidi.....	130
5.4.3 Come ti relazioni.....	131
5.4.4 Come misuri i progressi.....	132
5.4.5 Agisci in modo strategico.....	132
5.5 Un <i>budget</i> per il servizio clienti non è reato.....	133
5.6 Come convincere il capo.....	134

6. COSTRUISCI UN TEAM VINCENTE

6.1 Tre competenze essenziali per il responsabile del servizio clienti.....	139
6.1.1 Azienda <i>leader</i> cerca <i>customer service manager</i> evoluto.....	140
6.1.2 Perché avere un <i>Chief Customer Officer</i>	142
6.2 Le persone giuste per il tuo <i>team</i>	145
6.2.1 La <i>job description</i> di un assistente clienti.....	147
6.2.2 Crea una inserzione efficace per un Assistente Clienti [AC].....	149
6.2.3 Come selezionare un Assistente Clienti Digitale [ACD].....	151
6.2.4 Crea un'inserzione efficace per un assistente clienti digitale [ACD]...	154
6.2.5 Il <i>test</i> di selezione.....	155
6.3 Come formare un assistente clienti digitale [ACD].....	156
6.3.1 <i>Training</i> : fasi e contenuti.....	157

7. IL FUTURO DEL TUO BUSINESS

7.1 Investi nella qualità del servizio.....	163
7.1.1 <i>Tempus fugit</i> : punta sulle priorità o muori.....	165
7.1.2 La concorrenza è agguerrita...e tu?.....	168
7.2 Le nuove frontiere del servizio clienti.....	172
7.2.1 <i>Chat bot</i> : sfruttali bene e tienili al guinzaglio.....	176
7.2.2 <i>Video customer service</i> : l'ultimo miglio delle conversazioni.....	180

7.3	Costruisci oggi il tuo <i>customer service</i> di domani.....	184
7.3.1	Cosa fare dopo aver letto questo libro	187
7.3.2	Conclusioni	188

BIBLIOGRAFIA	193
---------------------------	------------

