

# Chatbots & Customer care online

Martedì 07 Maggio 2019

## **09:45** Registrazione dei partecipanti

## **10:00** Panoramica sul customer care online

Customer journey e micromomenti

L'esperienza del cliente: prima, durante, dopo l'acquisto

Customer care online: scenario e opportunità

## **11:00** Gestione del customer care online

Valutare la propria competenza nell'assistere i clienti

Competenze necessarie e flussi di lavoro

## **11:45** Coffee break

## **12:00** Social media per la gestione del customer care online

Valutare la propria competenza nell'assistere i clienti

Competenze necessarie e flussi di lavoro

## **12:45** Assistenza sul sito web

Opportunità dell'assistenza in real time, per siti web ed ecommerce

Applicativi destinati all'integrazione sul sito web

## **13:30** Networking break

## **14:30** Come gestire al meglio il social customer care

Le tempistiche e modalità di risposta

Il linguaggio da utilizzare

Gli errori da evitare

Azioni utili per coinvolgere il cliente

### **15:30** Rendere il cliente un canale di pubblicità positiva

Influenzare le decisioni di acquisto

La gestione del cliente "deluso": nuova opportunità di business

### **16:45** Conclusioni e chiusura dei lavori