

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