

Mystery Customer Care



Come monitorare i
9 Momenti Mi Piace
del Customer Care



E-book gratuito della serie "How-To"

Mystery Shop Eyes 2012 - Tutti i diritti riservati



MYSTERY SHOP EYES



Hai mai pensato
quante volte il tuo
cliente metterebbe un
Mi Piace durante una
chiamata al tuo
Customer care ?



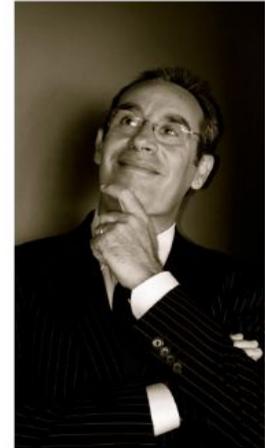


Immagina se potessi tenere sotto controllo i
Momenti Mi Piace del tuo cliente che contatta il
Customer Care.

E immagina se potessi vederli con gli occhi di un
tuo vero cliente.

E, infine, immagina se questo sistema potesse darti
le informazioni per poter programmare la
formazione delle risorse solo sugli aspetti ritenuti
critici dal tuo cliente.

Bene, tutto questo è Mystery Customer Care.



Maurizio Battelli
Direttore Generale
Mystery Shop Eyes



9

La nostra esperienza
nell'attività di Mystery
Call nel campo del
Customer Care ci ha
permesso di sviluppare un
modello di analisi basato
su **9 Momenti Mi Piace**



Nei 9 Momenti Mi Piace
il peso delle competenze
relazionali risulta
maggiore rispetto a quelle
tecniche. (date per scontate)

Competenze relazionali

Competenze tecniche

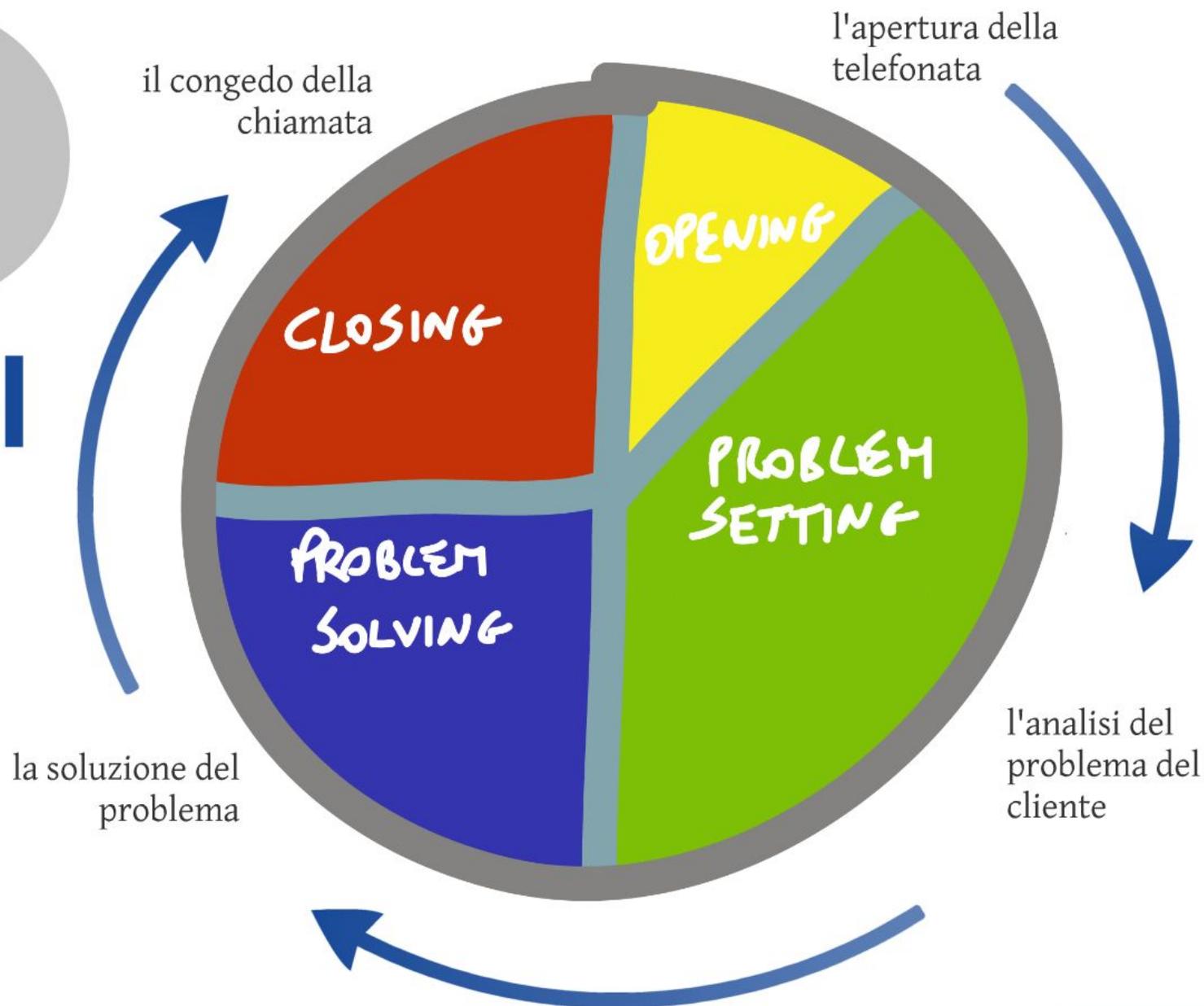


A black and white photograph of a woman with curly hair, wearing a headset and looking down at a document. The text is overlaid on the right side of the image.

**La nostra analisi
parte dalla
suddivisione
della chiamata
in 4 fasi
principali.**

4

FASI





9

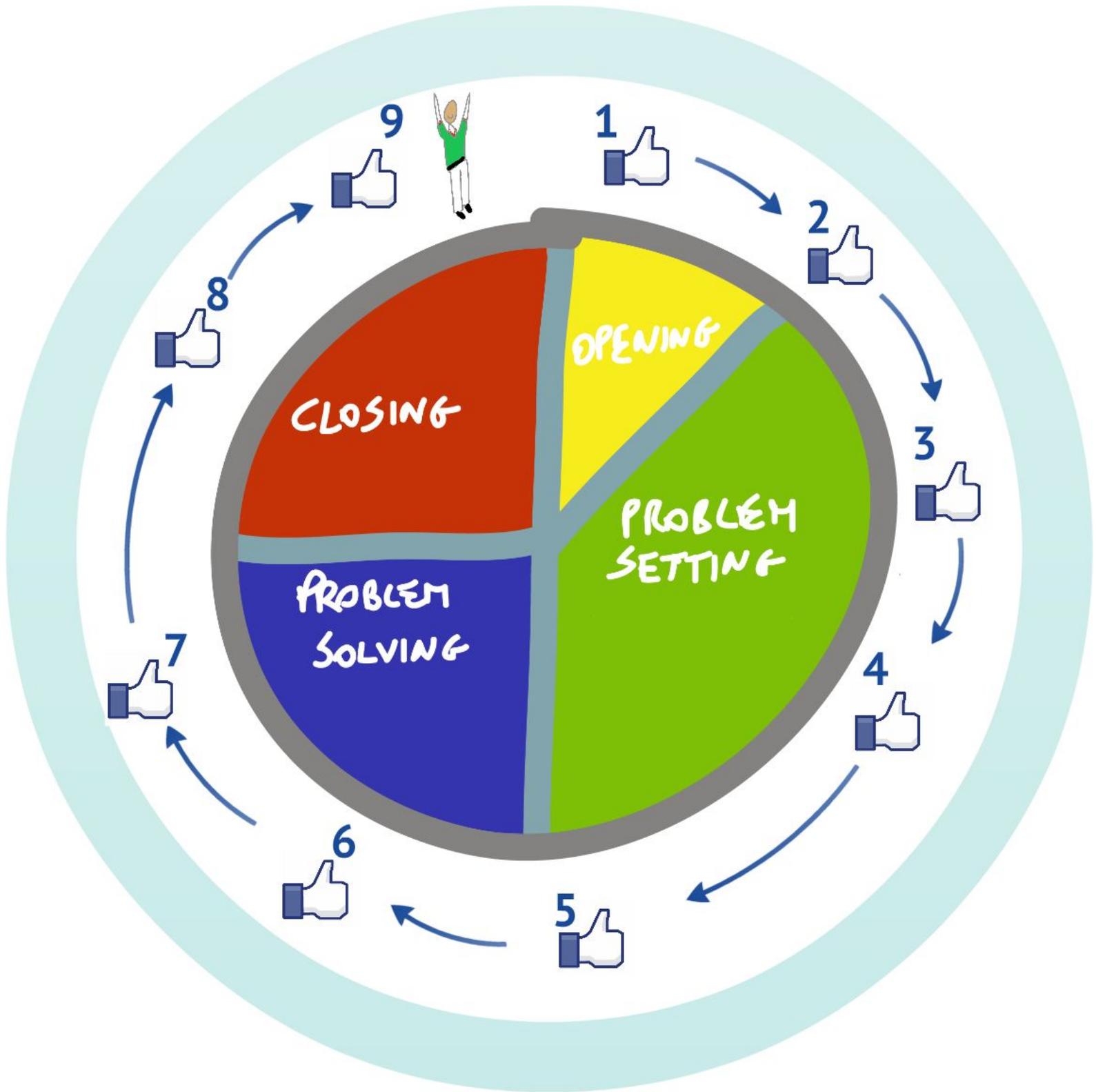
Momenti Mi Piace

I 9 Momenti Mi Piace (*) nel Customer Care sono quella serie di microsituazioni nel corso della chiamata in cui il cliente si aspetta di provare determinate sensazioni positive.



La somma di 9 Momenti Mi Piace positivi porta ad una Esperienza WOW complessiva.

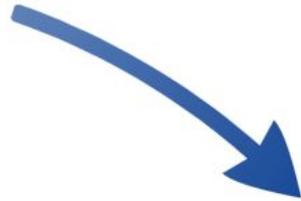
(*)
Alcuni sono razionali, legati ad aspetti tecnici, ma molti altri sono irrazionali, legati ad elementi soft, quasi sensazioni "a pelle".



1



Ecco l'operatore !
Oh finalmente una
voce sorridente



2



Dalla voce e dalle parole mi
sembra sinceramente
disponibile ad aiutarmi



3

OPENING

OPENING

PROBLEM
SETTING

3

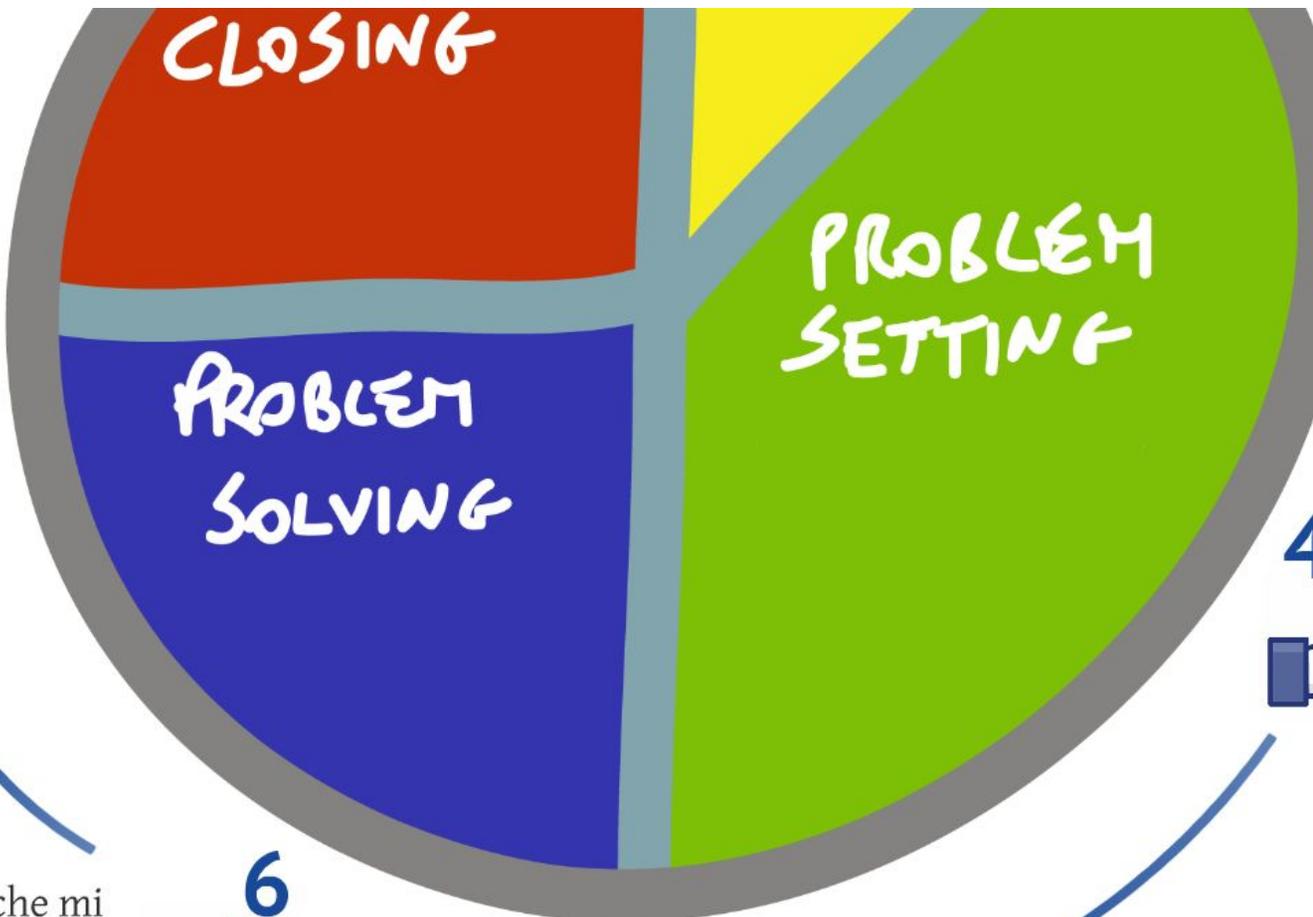


Dalle domande che mi fa, si capisce che è competente e sembra stia inquadrando bene il problema

4



Sembra proprio che mi abbia ascoltato attentamente, senza interrompermi e immedesimandosi nel mio problema



Wow lo sapevo,
ha risolto il
problema



Ottimo da quello che mi
dice e da come lo dice, mi
sembra che abbia trovato
la soluzione giusta



Bene dal riepilogo che fa mi da
l'idea che sia competente e stia
trovando la soluzione proprio
per il mio problema



Di questo si che mi fido, si capiva da subito che era uno competente



Grazie veramente per il servizio e per avermi risolto il problema

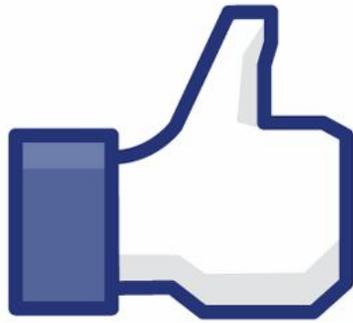


CLOSING

Se l'Agent ...

Sorride

E' empatico



1

2

Il Cliente pensa ...

Ecco l'operatore !
Oh finalmente una
voce sorridente

Dalla voce e dalle
parole mi sembra
sinceramente
disponibile ad
aiutarmi

Competenza Relazionale

Competenza Relazionale

Domanda

3

Dalle domande che mi fa,
si capisce che è
competente e sembra stia
inquadrando bene il
problema

Competenza Tecnica

Ascolta

4

Sembra proprio che mi abbia
ascoltato attentamente,
senza interrompermi e
immedesimandosi nel mio
problema

Competenza Relazionale

Riassume

5

Bene dal riepilogo che fa mi da l'idea che sia competente e stia trovando la soluzione proprio per il mio problema

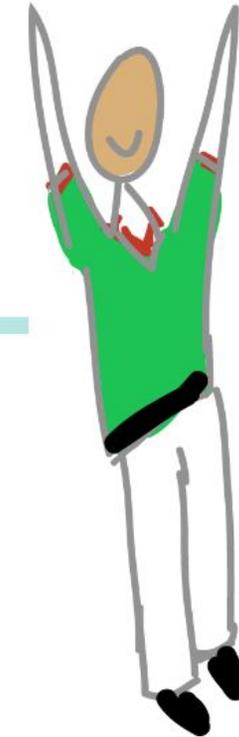
Competenza Relazionale

Spiega

6

Ottimo da quello che mi dice e da come lo dice, mi sembra che abbia trovato la soluzione giusta

Competenza Tecnica



Partecipa

7

Wow lo sapevo, ha risolto il problema

Competenza Relazionale

Ringrazia

Sorride

8

Di questo si che mi fido, si capiva da subito che era uno competente

Competenza Relazionale

9

Grazie veramente per il servizio e per avermi risolto il problema

Competenza Relazionale

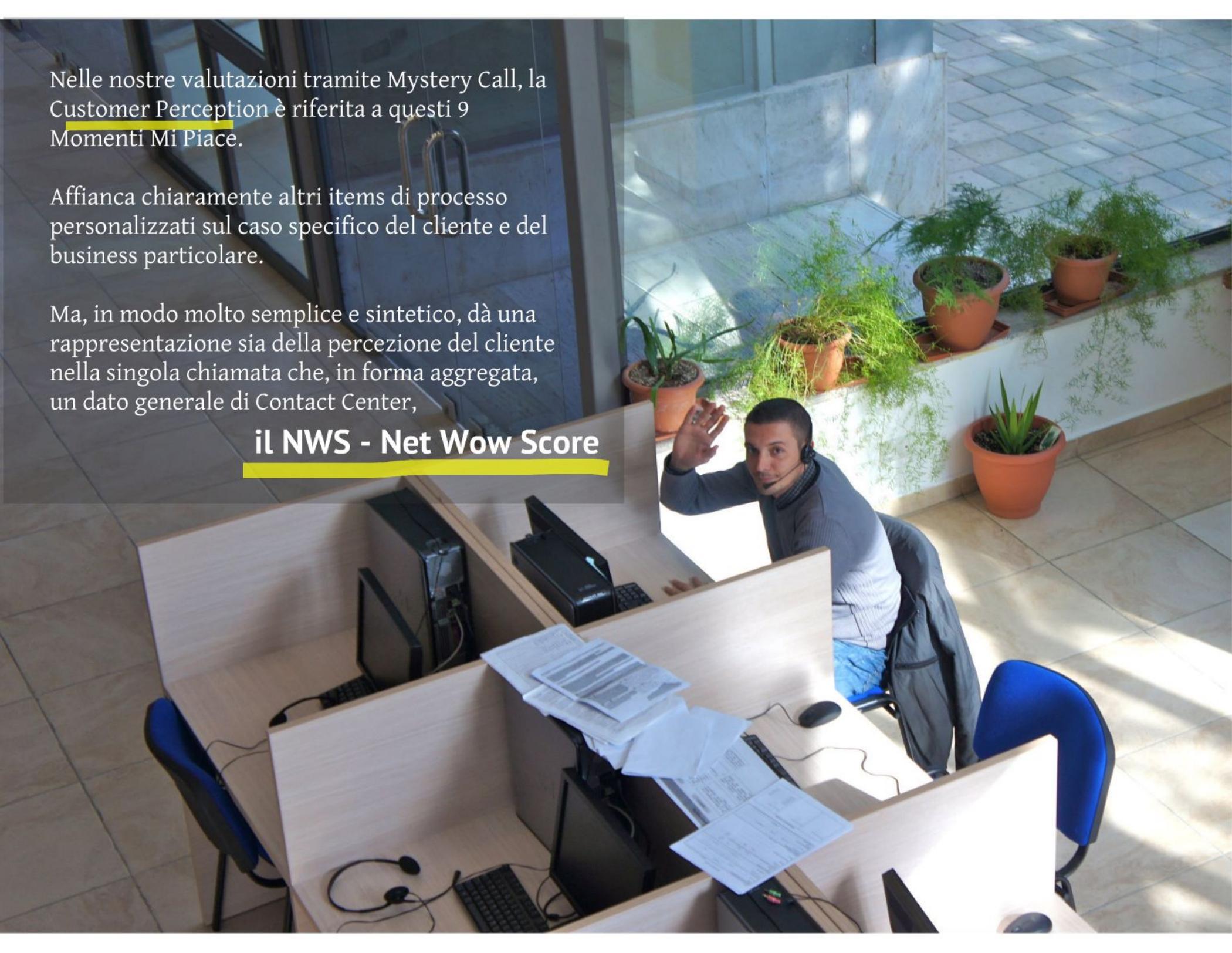


Nelle nostre valutazioni tramite Mystery Call, la Customer Perception è riferita a questi 9 Momenti Mi Piace.

Affianca chiaramente altri items di processo personalizzati sul caso specifico del cliente e del business particolare.

Ma, in modo molto semplice e sintetico, dà una rappresentazione sia della percezione del cliente nella singola chiamata che, in forma aggregata, un dato generale di Contact Center,

il NWS - Net Wow Score



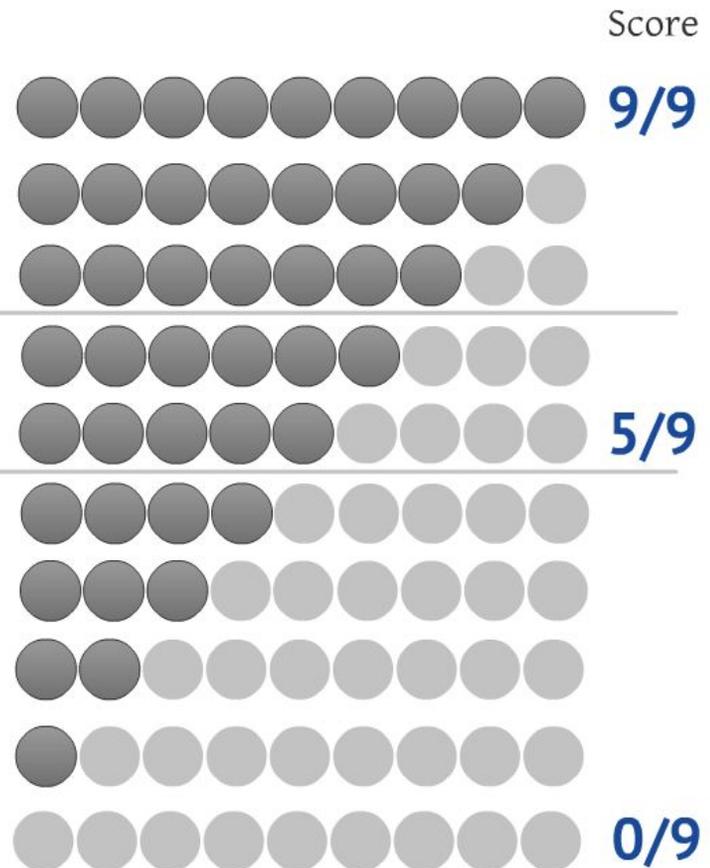
Valutazioni della Mystery Call sui singoli 9 Momenti Mi Piace

Una chiamata può posizionarsi in una di queste situazioni

- Valutazione positiva
- Valutazione negativa



Not to Bad Area



NWS - Net WOW Score

Totale del Contact Center di Customer Care

% di Mystery Call
in WOW Area

—

% di Mystery Call
in **SWOW** Area



MYSTERY SHOP EYES

Mystery Shop Eyes®

Sede Cagliari Via Cocco Ortu, 6 - 09129 Cagliari
Telefono +39 (0) 70 499 036
Fax +39 (0) 70 499 057

Ufficio Milano Via Santa Sofia, 8 - 20122 Milano
Telefono +39 (0)2 58322 105

Sedi affiliate Arezzo/Firenze - Teramo - Caserta

Web www.mysteryshopeyes.it



Mystery calling per la valutazione e il miglioramento

- dei canali inbound vendite
- dei contact center di customer care con clienti "reali".

Formazione di team leader e di operatori di contact center di vendita e di customer care.

Consulenza per i processi di miglioramento della proposta commerciale e delle performance dei fornitori ousourcers.

Gestione di un volume di circa 600 mystery call/mese

Database circa 12.500 mystery caller profilati per dati anagrafici e per fornitori/marche possedute (TLC/ADLS/Energia&Gas/Banca/Assicurazioni/Auto)



MYSTERY SHOPEYES



**Per una valutazione test gratuita
dei Momenti Mi Piace del tuo
Contact Center di Customer Care
inviami una mail a
m.battelli@mysteryshopeyes.it**

