ARTICOLO DI ELEARNINGNEWS

Year 5 - number 155 Wednesday 21 april 2021

eLearning: l'importanza dell'assistenza clienti

Il servizio clienti e il servizio di tutoraggio in corso eLearning sono di fondamentale importanza

Nella fruizione dei corsi online quanto è importante un adeguato servizio di **tutoraggio didattico** e di **assistenza tecnica**?

Se è vero che l'assistenza rapida ed efficace è fondamentale e, a tal fine, è utilissimo servirsi di **chatbot**, anche un'efficace formazione del servizio clienti "umano" lo è. I dati ci portano a riflettere sull'enorme impatto dell'assistenza clienti sulla percezione e valutazione del nostro prodotto e, di conseguenza, sul nostro business.

Servizio e soddisfazione del cliente

1. Per ogni reclamo ci sono altri 26 clienti infelici che rimangono in silenzio (Lee Resource)
2. Un cliente insoddisfatto racconterà la sua esperienza a 9-15 persone. Circa il 13% dei clienti insoddisfatti riferirà la sua esperienza negativa a più di 20 persone (White House Office of Consumer Affairs)
3. Ci vogliono 12 esperienze positive per compensare un'esperienza negativa che non è stata risolta ("Capire i clienti" di Ruby Negwell-Legner)
4. Il 78% dei clienti intervistati riferisce che un servizio clienti competente è il maggior responsabile di un'esperienza del cliente soddisfacente (Genesys Global Surveycostumer Experience)
5. Il 70% delle esperienze d'acquisto si basano su come il cliente si sente trattato (Genesys Global Surveycostumer Experience)

I **clienti soddisfatti** promuoveranno spontaneamente e felicemente il vostro corso online attraverso il **passaparola** proprio perché avranno sperimentato un'esperienza positiva.

Secondo un sondaggio di Gartner, l'89% delle aziende pianifica la propria strategia intorno all'esperienza del cliente, che porta con sé un grande vantaggio competitivo.

Un servizio clienti efficiente esige una vasta gamma di attributi comportamentali e attitudinali, come la consapevolezza, l'empatia, l'assertività. Molti di noi possiedono questi tratti per indole, ma tutti possiamo essere formati a migliorarli per offrire un'esperienza piacevole e duratura di coinvolgimento del cliente.

Frequenza e tempistica della formazione del servizio clienti

Il team del servizio clienti deve esser formato in **onboarding**, ma deve anche tenersi aggiornato periodicamente, per dare un robusto rinforzo alle proprie abilità e ricevere nuovi stimoli riguardo nuove situazioni/prodotti/politiche e cambiamenti o aggiornamenti di processo.