

TALK #3

Dietro le quinte di Customer Excellence

28 MAGGIO 2025



CEX

Client & User & Partner

oltre 2,5 Mln

Contatti Telefono & E-mail

2,6 Mln



MasterCex



Cosa serve per avere un Cliente appagato

1

Scelta degli ingredienti

Davide Ariostini Team Governance

2

Conoscenza e preparazione

Paolo Ambrosino Team Training

3

Gestione degli imprevisti

Federica Congiu Team Ordini

4

Sperimentazione

Andrea Bovo Team Client Tr/Tc

Scelta degli ingredienti

7 gg su 7
Assistenza

5
Contact Center

16
Numeri di telefono

7.000
Richieste al giorno

Circa **300**
Specialist

17
Caselle di posta

ZERO AVANZI

Conoscenza e preparazione

4-5

Week di formazione
per i nuovi ingressi

Oltre 100

Esercitazioni su casi
reali

14.000

Ore di training
anno

Oltre 30

Manuali di training

600

Articoli di procedura

11.000

Quality check
anno

**UN PIZZICO
DI AI**

**Quando vi capita di richiedere
assistenza per un problema, cosa
vi fa arrabbiare di più ?**

Rispondiamo su Mentimeter

Un piatto sbagliato insegna più di 1000 riusciti

Se non siete **in grado di gestire il traffico** non dovete vendere così tanti buoni.
5 minuti di attesa!

Poca empatia. Perché non mettersi nei panni dell'utilizzatore?

Operatore preparato per rispondere a **domande standard** ma poco efficace su una **richiesta particolare**

Non mi sanno dare tempistiche di risoluzione. La gente non aspetta i vostri comodi.

Fosse la prima o seconda volta ok, ma **capita molto spesso** e mi sono davvero stufata!!!

Il problema persiste.
Promessa di essere ricontattato e non mi avete ancora chiamato

Gestione degli imprevisti

Presidio real time &
Messaggi in IVR

Censimento puntuale
anomalie

Monitoraggio
risoluzione

Ridistribuzione carichi
di lavoro

Analisi con
Tech/Prodotto/Finance

Feedback &
Close the loop

**QUANDO NON C'È UN'IMMEDIATA SOLUZIONE, UNA RELAZIONE
EMPATICA E DI FIDUCIA PUÒ FARE LA DIFFERENZA**

Sperimentazione

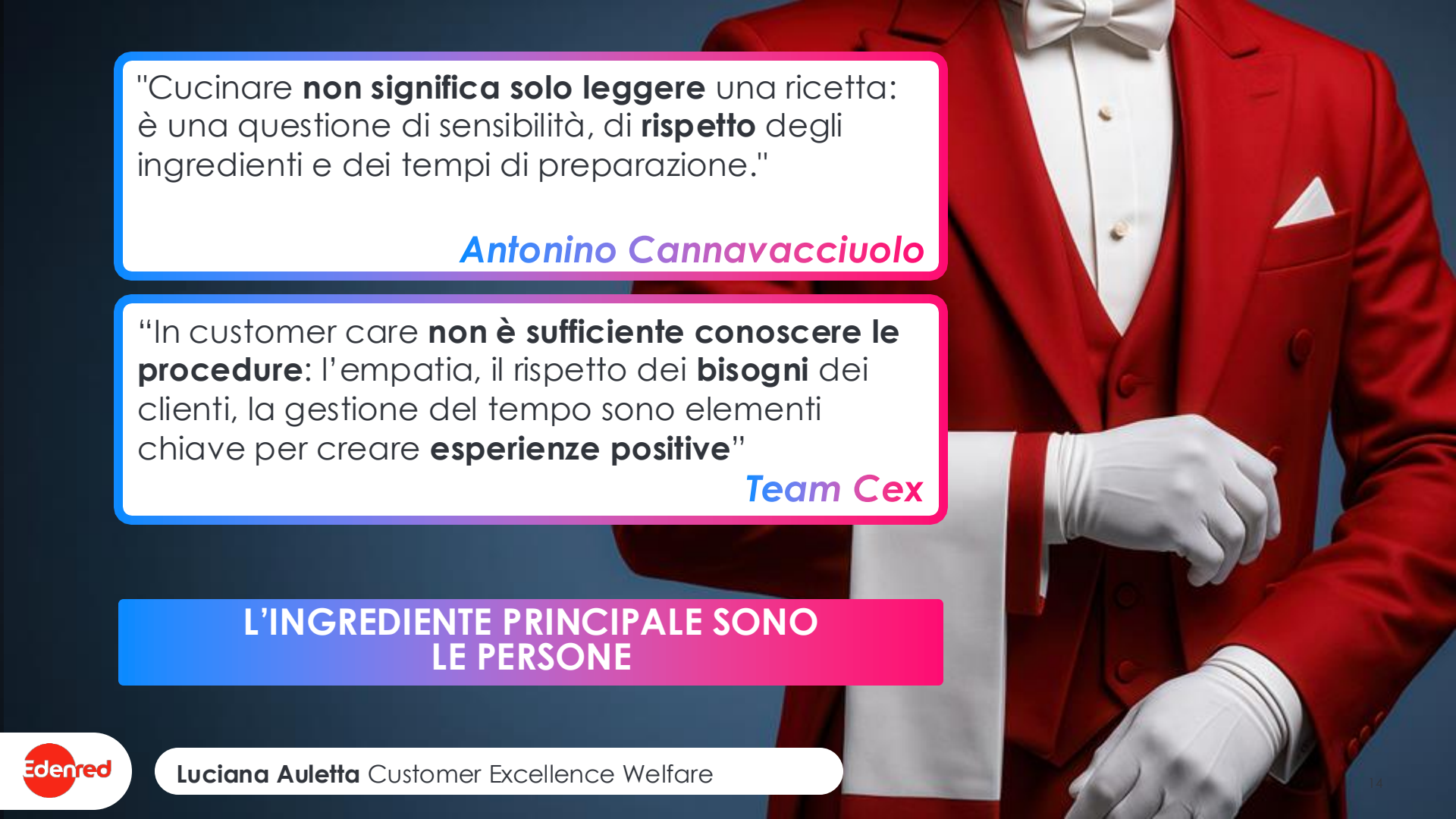
Non **solo**
assistenza

Creatività &
idee

Generazione
di **valore**

Ingrediente
segreto

CEX LAB



"Cucinare **non significa solo leggere** una ricetta: è una questione di sensibilità, di **rispetto** degli ingredienti e dei tempi di preparazione."

Antonino Cannavacciuolo

"In customer care **non è sufficiente conoscere le procedure**: l'empatia, il rispetto dei **bisogni** dei clienti, la gestione del tempo sono elementi chiave per creare **esperienze positive**"

Team Cex

**L'INGREDIENTE PRINCIPALE SONO
LE PERSONE**

Dicci la tua su questo talk!



28 MAGGIO 2025