

## Hai detto "Qualità del servizio"

In ogni colloquio telefonico è fondamentale offrire al cliente un'esperienza unica, assicurandoti di tener conto della sua richiesta in modo da fornirgli una risposta adeguata e personalizzando lo scambio.

### Gli elementi fondamentali

- Nella maggior parte dei casi, sei il primo punto di contatto del cliente.
- Devi assicurarti che ogni cliente sia correttamente identificato secondo le regole definite localmente.
- Qualunque sia il canale di comunicazione utilizzato, la sua domanda deve essere trattata con professionalità e nella sua interezza fin dalla prima interazione.
- È consigliabile ricordare al cliente, il più spesso possibile, il suo interesse a utilizzare il proprio spazio personale. Come sai, questo è disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.
- Puoi anche sollecitarlo a consultare il sito pubblico della banca che presenta numerose informazioni e che, attraverso la sezione FAQ, può aiutarlo a trovare risposte ad alcune delle sue domande.
- Non dimenticare che la qualità della tua interazione ha un impatto diretto sulla percezione del cliente della tua entità, sul suo livello di raccomandazione (NPS) e di fedeltà al marchio e alla banca.

### Gli indicatori di qualità

- Ogni contatto con il cliente attiva l'invio di un sondaggio che ci consente di misurare il suo livello di soddisfazione.
- Tramite questi sondaggi, seguiamo tre indicatori principali.
  - Il FCR "First Contact Resolution": è un indicatore che ci consente di misurare se la richiesta del cliente è stata trattata fin dalla prima interazione.
  - La CSAT "Customer Satisfaction": è un indicatore che ci consente di definire se il cliente è soddisfatto del tuo livello di servizio.
  - L'NPS "Net Promoteur Score": è un indicatore che ci consente di misurare il livello di soddisfazione di un cliente, a partire dalla sua intenzione di raccomandare il marchio o la banca alle persone che lo circondano.

### In conclusione

**La qualità del servizio è al centro della nostra strategia.  
L'NPS è il nostro indicatore principale e la sua evoluzione è  
monitorata ogni mese da tutti i collaboratori del gruppo  
STELLANTIS.**

