

Sei modi in cui i retailer di piccole e medie dimensioni possono migliorare la customer experience



Per le piccole aziende del settore retail, il servizio clienti è diventato un'importante priorità per diverse ragioni.

La pandemia ha cambiato radicalmente il modo in cui le persone fanno acquisti e il modo in cui viviamo.

Abbiamo reimmaginato l'idea di lavoro e milioni di persone hanno aderito alle "Grandi dimissioni". Molti hanno avviato delle micro-imprese. Quando i problemi della catena di approvvigionamento hanno iniziato a mettere in difficoltà i superstore, le persone hanno iniziato a dare sostegno ai negozi locali preferiti.

Allo stesso tempo, anche i piccoli retailer si sono dovuti confrontare con un'estrema volatilità. Stando al nostro ultimo report sulle tendenze della CX, i retailer hanno registrato un aumento vertiginoso del coinvolgimento dei clienti con un incremento del 38%, che è più di qualsiasi altro settore esaminato. Inoltre, le micro-imprese hanno vissuto momenti particolarmente impegnativi, con uno staff molto ridotto al lavoro. C'è molto da fare e da gestire.

Nel frattempo, le aspettative dei clienti continuano ad aumentare. Vogliono un servizio rapido, facile ed efficace e sono disposti a cercare altrove se non lo ottengono. Di fatto, oltre il 60% afferma di avere standard del servizio clienti più elevati dopo la crisi dello scorso anno.

Se è vero che soddisfare queste crescenti aspettative rappresenta una sfida, i piccoli retailer sono pronti ad affrontarla. La tendenza a fare acquisti nei negozi di prossimità non accenna a scomparire e i clienti

continueranno a cercare negozi specializzati, di persona e online. Inoltre, il 90% dei clienti preferisce acquistare da aziende che offrono un servizio personalizzato.

Non sorprende che i piccoli retailer si rivolgano alla tecnologia per orientarsi nel panorama mutevole della customer experience. La chiave è trovare una soluzione che semplifichi le cose sia per i clienti che per i dipendenti.

Pronti, partenza... crescita!

Questo report illustra le best practice per:

- Preparare rapidamente al successo il tuo team, piccolo ma potente
- Personalizzare il set di tecnologie con integrazioni predefinite adatte alle tue esigenze
- Scalare con sicurezza senza aggiungere costi o complessità inutili

01 Fai risparmiare tempo al team del servizio clienti

Fare di più con meno è un mantra per i titolari di micro-imprese, soprattutto negli ultimi anni. La pandemia ha influito sulle vendite e ha reso difficile per le aziende assumere e mantenere dipendenti qualificati. Una recente indagine di Goldman-Sachs ha rilevato che l'87% di coloro che stanno assumendo ha difficoltà a trovare candidati, mentre il 97% afferma che tale situazione sta avendo ripercussioni negative sui profitti. La produttività è quindi un aspetto critico per i piccoli retailer.

La tecnologia è uno strumento fondamentale per aumentare le capacità del tuo team. Le abitudini di acquisto si sono spostate online, così come i clienti. Sebbene il numero di persone che acquistavano presso i punti vendita fisici fosse diminuito, l'importanza di fornire un servizio personalizzato è rimasta costante.

Per le micro-imprese, avere una visione completa dei clienti è una tessera fondamentale del puzzle. Se i clienti entrano nel tuo punto vendita per acquistare o ti contattano tramite il Web o i social media, devi avere la certezza che il tuo team abbia a disposizione le informazioni necessarie per offrire un'esperienza realmente personalizzata.

La buona notizia è che le app e le integrazioni possono aiutarti a raggiungere più rapidamente la piena operatività, senza bisogno di scrivere codice. Il nostro marketplace ti offre le app necessarie a ottimizzare le attività, con semplici integrazioni che ti consentono di riunire i tuoi strumenti e ottenere una vista unificata dei clienti. In questo modo, il team ha a disposizione tutti gli strumenti necessari all'interno di un'unica interfaccia omnicanale, inclusi campi ticket, macro, sidebar app e molto altro, per lavorare in modo efficiente.



TESTIMONIANZA DI UN CLIENTE

chupi

Chupi è un'azienda produttrice di gioielli in oro massiccio con sede a Dublino, in Irlanda. L'azienda ha consentito e incoraggiato le vendite da parte degli agenti e ha raggiunto il successo trasferendo tutte le informazioni sui clienti in un'unica piattaforma. Grazie a Zendesk e a un'integrazione intelligente con Shopify, i sei agenti dell'assistenza clienti di Chupi possono avere conversazioni personalizzate con gli acquirenti in ogni fase del percorso del cliente.

"L'integrazione con Shopify è uno dei motivi per cui abbiamo scelto Zendesk. È incredibilmente utile poter vedere tutti i dettagli, i messaggi sui social media e la cronologia acquisti di un cliente in un'unica posizione."

Brian Durney

Chief Technology Officer di Chupi

Strumenti da scoprire:

ChannelReply integra la messaggistica di Amazon, eBay, Back Market, Shopify e Walmart in Zendesk. Non c'è più bisogno di scorrere schermate di inutili messaggi di testo. ChannelReply raggruppa le conversazioni in ticket, elimina il disordine e recapita i messaggi in modo affidabile.

BigCommerce porta l'assistenza commerciale transazionale in Zendesk in modo nativo, per migliorare l'efficienza degli agenti e crescere insieme al tuo business.



02

Concentrati sull'agilità



La capacità di adattarsi rapidamente ai cambiamenti è sempre stata importante, ma negli ultimi anni la posta in gioco è aumentata. I clienti vogliono contattare le aziende sui canali che preferiscono e si aspettano che l'interlocutore abbia la cronologia completa a portata di mano. Se le informazioni sono archiviate in più sistemi, l'esperienza può rivelarsi lenta e frustrante per gli agenti.

I retailer di piccole e medie dimensioni hanno un'altra sfida da affrontare: la necessità di crescere senza aggiungere costi eccessivi. Ciò significa sfruttare una tecnologia che permetta ai team di collaborare in un ambiente ibrido, digitale e fisico. L'interfaccia e le integrazioni di facile utilizzo di Zendesk permettono ai team di connettersi e collaborare agevolmente.

TESTIMONIANZA DI UN CLIENTE

HARRY'S

Questa azienda di prodotti per la rasatura maschile con sede a New York ha iniziato nel 2013 con un team di dodici persone ed è cresciuta fino a impiegare oltre 600 dipendenti. Scalare un'attività mantenendo standard di servizio qualitativamente elevati è un compito impegnativo per qualsiasi azienda. **Harry's** usa l'integrazione di Zendesk con MaestroQA per verificare la garanzia di qualità su tutti i canali. Questo permette agli agenti che avrebbero fatto parte del processo di controllo qualità di dedicare più tempo ai clienti. Il tempo così recuperato consente inoltre a Harry's di sviluppare una formazione più mirata per gli agenti di ruolo.

Strumenti da scoprire:

SnapCall abilita l'uso di voce, video e condivisione dello schermo nelle chat con i clienti. Ora puoi effettuare videochiamate o chiamate vocali direttamente all'interno del widget di conversazione, senza dover cercare numeri di telefono o accedere ad app di terze parti.

ViiBE è una tecnologia di assistenza video dedicata al supporto dell'help desk nei call center. ViiBE permette di integrare videochiamate, condivisione dello schermo e altro in Zendesk.

03 Usa i chatbot per velocizzare il servizio clienti

Le PMI hanno bisogno di risparmiare tempo pur fornendo l'eccellente servizio che i clienti si aspettano e i chatbot sono particolarmente adatti a questo scopo. La tecnologia basata sull'intelligenza artificiale non è appannaggio esclusivo delle grandi imprese: i chatbot possono rispondere alle domande più frequenti, eliminare le mansioni ripetitive e far risparmiare tempo alle aziende. Secondo i clienti, i chatbot sono utili soprattutto in caso di richieste semplici, come controllare lo stato di un ordine fornire assistenza al di fuori dell'orario di attività del servizio clienti. Le app per chatbot che trovi nel nostro Marketplace si integrano con Zendesk, consentendoti di ridurre i volumi di ticket da lavorare e i costi dell'assistenza e di migliorare, al contempo, la soddisfazione dei clienti. Le app basate sull'intelligenza artificiale, inoltre, indirizzano e aggiungono tag ai ticket in maniera automatica, oltre ad analizzare il sentiment e consigliare agli agenti le macro più adatte nel momento più opportuno, in modo da gestire le richieste dei clienti in maniera più rapida ed efficiente.

TESTIMONIANZA DI UN CLIENTE

shapermint

Quando Shapermint, un marketplace di intimo modellante che si rivolge direttamente ai consumatori, ha lanciato il bot conversazionale **Ada**, i risultati non si sono fatti attendere. Il chatbot si integra perfettamente con i sistemi di messaggistica e ticketing di Zendesk, consentendo, quando necessario, il trasferimento agli agenti umani in maniera ottimizzata. Ciò ha portato a un aumento del coinvolgimento dei clienti del 15%, mentre la valutazione CSAT degli agenti è salita al 98%; sono aumentate del 50% anche le vendite facilitate dagli agenti. Il bot di Ada si integra, inoltre, con Shopify per fornire ai clienti aggiornamenti in tempo reale sullo stato degli ordini, risolvendo il 75% delle richieste di questo tipo. Grazie alla stessa integrazione, quando i clienti chiedono un rimborso, il bot può inoltrare le informazioni agli agenti. Ciò aiuta gli agenti a negoziare un cambio, evitando il reso.

Strumenti da scoprire:

Zendesk Answer Bot può aiutare il team dell'assistenza a fornire risposte ai clienti tramite l'intelligenza artificiale. È facile da configurare e può raccogliere informazioni sui clienti e rispondere in anticipo alle domande più comuni.

Thankful si integra perfettamente con Zendesk in pochi minuti. L'intelligenza artificiale può risolvere richieste semplici dei clienti tramite email, SMS o chat senza coinvolgere un agente umano.

04 Riunisci i dati dei clienti per migliorare il business

I clienti esigono sempre più un servizio di prim'ordine dai brand con cui fanno acquisti. L'e-commerce ha permesso loro di fare acquisti più facilmente, dove e quando vogliono. Viste le opzioni illimitate a portata di mano, le micro-imprese competono sulla qualità delle relazioni con i clienti e questo ti dà un vantaggio. Tuttavia, per stare al passo con le aspettative dei clienti occorre essere in grado di individuare i trend.

La capacità di analizzare a fondo i dati permette di trovare insight che altrimenti andrebbero persi. Il semplice foglio di calcolo con gli ordini dei clienti e i prezzi non è più sufficiente. Con la dashboard di reporting di Zendesk, che raccoglie i dati provenienti da tutti i tuoi sistemi, potrai individuare i comportamenti di acquisto che influiscono sulle scorte e sui canali di assistenza. Scopri i trend grazie ad analisi avanzate che ti permettono di rispondere rapidamente ai cambiamenti del mercato. Questo ti aiuterà a gestire meglio le scorte e a offrire esperienze più personalizzate che promuovono la fedeltà al brand.

Strumenti da scoprire:

MailChimp riunisce tutti i dati del tuo pubblico di riferimento e i tuoi canali di marketing. Avendo accesso alle campagne di Mailchimp, gli agenti possono visualizzare tutte le interazioni da un'unica posizione e creare elenchi mirati, in modo da comunicare proattivamente con i clienti.

Klaviyo è uno strumento di gestione del ciclo di vita dei clienti che si integra con i dati del team di assistenza, consentendoti di scegliere il tuo pubblico target più semplicemente. È possibile, ad esempio, escludere dalle campagne i clienti con ticket ancora aperti o contattare proattivamente quelli che stanno per concludere un acquisto.



05 Ascolta i clienti per fidelizzarli

Per i retailer che riescono a stupire i clienti, le opportunità di crescita sono immense. Non si limitano a soddisfare i clienti, ma li fidelizzano. Per fare tutto questo, è importante ascoltare i clienti. Raccogliere il feedback dei clienti può aiutarti a capire chi sono e che cosa preferiscono e a sviluppare una relazione personalizzata con loro. Per un retailer di piccole dimensioni, è ancora più importante avere una visione chiara di ciò che pensa il cliente. Gli acquirenti scontenti si rivolgono altrove; dedicare del tempo ad ascoltarli può aiutarti a risolvere i loro problemi e a ricompensarli per la loro fedeltà. Le nostre app e integrazioni facilitano la raccolta di feedback, servendosi di generatori di moduli online che non necessitano di codice aggiuntivo e di automazioni che inviano sondaggi ai clienti attraverso tutte le tue piattaforme di comunicazione.



TESTIMONIANZA DI UN CLIENTE

BOXYCHARM



In risposta a un periodo di rapida crescita, **BoxyCharm** voleva ridimensionare il sistema di assistenza clienti per stare al passo con la domanda, continuando a fornire un servizio di altissima qualità agli abbonati. L'azienda ha integrato Trustpilot per abilitare la gestione proattiva del brand. Ora, tutti i feedback e i commenti che BoxyCharm riceve dalle recensioni su Trustpilot vengono inseriti in Zendesk come ticket. Un team dedicato alla gestione della reputazione risponde ai clienti e affronta qualsiasi problema venga posto. Questo collegamento con Trustpilot permette a BoxyCharm di rimanere fedele alla propria mission: mettere la community e i clienti sempre al primo posto.



Strumenti da scoprire:

SurveyMonkey trasforma i feedback in azioni, facilitando la misurazione e la comprensione delle risposte e supportando la crescita aziendale. Invia sondaggi ad elenchi target e personalizza i messaggi per ogni segmento, il tutto direttamente dalla piattaforma di Zendesk.

Trustpilot è una piattaforma di recensioni dei clienti aperta a tutti, dove i consumatori vengono ascoltati dalle aziende e dove queste ultime possono guadagnarsi la fiducia dei consumatori. Con questa integrazione, puoi gestire le recensioni di Trustpilot da Zendesk senza modificare il workflow del servizio clienti esistente.

Yotpo invia automaticamente un'email ai clienti dopo la chiusura di un ticket, chiedendo una recensione sull'esperienza del servizio clienti. Le recensioni possono essere visualizzate in qualsiasi punto del sito o inviate automaticamente o manualmente alla pagina Facebook e all'account Twitter dell'azienda.

06 Rendi spedizioni e resi facili e veloci

Il tuo percorso non termina con l'acquisizione di un cliente. I retailer possono aggiornare i clienti sulla posizione delle spedizioni con comunicazioni automatizzate, in modo che le domande più comuni non si trasformino in ticket. Se un cliente non è soddisfatto di un acquisto, le integrazioni di Zendesk aiutano a rendere il reso rapido e indolore. In questo modo, il tuo team piccolo ma potente ha più tempo da dedicare a questioni più complesse.

TESTIMONIANZA DI UN CLIENTE

Feed.

Feed. è una startup parigina che semplifica il consumo di snack nutrizionali e di alta qualità fuori casa. L'azienda consegna i suoi prodotti a clienti in tutta Europa. In caso di problemi imprevisti con un ordine, il team di Feed utilizza l'integrazione Shipup per contattare automaticamente i clienti. "L'uso di Shipup ha ridotto drasticamente il volume dei ticket che riceviamo", afferma Aurore Galland, Customer Support Happiness Manager presso Feed. "Potendo informare un cliente di un problema in anticipo, non è necessario che sia lui a contattarti e il problema verrà risolto più rapidamente".

Strumenti da scoprire:

Returnly è l'unica soluzione di reso che permette ai clienti di ottenere l'articolo giusto prima di restituire quello sbagliato. Con Returnly, i clienti ricevono un credito immediato per fare acquisti sul tuo sito dopo aver completato un reso.

Narvar offre a clienti e agenti visibilità sulla tracciabilità degli ordini e permette ai clienti di restituire o cambiare i prodotti con pochi clic.

ShipStation aiuta i retailer a gestire l'evasione degli ordini, ovunque venga conclusa la vendita e qualunque sia il metodo di spedizione. L'integrazione consente inoltre di estrarre, cercare e visualizzare i dati degli ordini recenti all'interno di Zendesk.

Shipup crea un'esperienza post-acquisto intuitiva e brandizzata per gli acquirenti. Inoltre, l'integrazione di Zendesk mostra le informazioni sugli ordini recenti proprio all'interno del ticket del cliente, per permettere agli agenti di accedere facilmente a tutte le informazioni necessarie per aiutarlo.

È giunto il momento di migliorare la tua esperienza clienti.

Facilitare la vita dei clienti significa anche aiutare il team di assistenza e tenersi al passo con le tendenze. Dall'azienda in crescita al negozio a conduzione familiare o al semplice retailer, Zendesk ha tutto ciò che serve per creare le esperienze di alto livello che i clienti si aspettano.

[Attiva la prova gratuita oggi stesso.](#)