

# Raggiungere l'eccellenza attraverso il servizio clienti sui social media

I vantaggi di affidarsi ai social media per creare una piattaforma aggiuntiva di assistenza clienti utile sia agli imprenditori, sia ai consumatori.



**ALESSANDRO MARRAROSA**  
Consultant and entrepreneur  
Raiffeisen Group Entrepreneurship Centre

Quando un imprenditore lavora alla sua attività per un periodo sufficientemente lungo, scopre che è altrettanto impegnativo acquisire nuovi clienti e mantenerli. Ecco perché un eccellente servizio clienti è fondamentale. I social media offrono agli imprenditori e ai consumatori una piattaforma aggiuntiva per interagire, rendendoli un luogo perfetto per creare un centro di assistenza clienti.

Le contestazioni al servizio clienti sono la motivazione principale che questi adducono quando decidono di interrompere gli affari con una determinata azienda. Anche la testimonianza di una pessima esperienza è molto più diffusa di una eccellente: quindi è importante che facciate tutto il possibile per essere esemplari nel servizio clienti.

**I social network sono efficaci per presentare il servizio clienti delle aziende ai loro acquirenti fedeli, oltre che per attirarne di nuovi.** Ecco i motivi per cui rendere i social

media la punta di diamante della strategia di servizio clienti.

## Acquisire feedback in tempo reale

Prima che le aziende iniziassero a utilizzare i social network, l'unico modo per i clienti di entrare in contatto con loro era il telefono. Consentire ai clienti di

raggiungerle attraverso un post sulla bacheca di Facebook, un tweet o un messaggio diretto offre loro un modo più rapido per contattarle con domande, feedback e complimenti.

## Ottenere maggiore fiducia

I social media permettono al brand di creare fiducia con le persone che utilizzano i suoi prodotti. **Quando l'imprenditore ha dei clienti che credono nella sua azienda, vedrà presto che saranno contenti di svolgere il ruolo di ambasciatori del suo brand.** Gli Ambassador sono strumenti di marketing influenti, che appoggeranno il suo marchio con valutazioni positive e passaparola.

## Tenere i clienti aggiornati

Alcune promozioni e vendite devono essere diffuse rapidamente. È qui che i social network si rivelano utili. L'azienda può diffondere in modo rapido la notizia di un'imminente vendita flash o di uno sconto speciale sul sito Web per i suoi follower. I fan potranno essere sempre aggiornati sulle novità dell'azienda e potranno essere coinvolti in tutte le grandi offerte o iniziative.

## Essere pertinente

**Sui social network l'azienda può individuare ciò di cui discutono i suoi follower e scoprire che cosa li interessa, quello che i clienti desiderano, ottenendo dati da loro e per loro.** I consumatori vogliono sapere che l'azienda si prenderà il tempo di rispondere alle loro domande, a eventuali reclami e a collaborare con loro in tempo reale. Utilizzando i social media potrà assicurarsi di fare esattamente ciò che i suoi consumatori si aspettano. ⚙️

**I social media permettono al brand di creare fiducia con le persone che utilizzano i suoi prodotti.**

