



COMUNICHIAMO **SOLUZIONI** DIGITALI



L'esperienza **interattiva** al servizio dei **clienti**



più di un' **AZIENDA**, più di un **NEGOZIO**.

Abbiamo costruito insieme abitudini di comportamento personalizzate, con l'obiettivo di **generare valore** nei confronti dei nostri clienti e rendere accogliente l'esperienza digitale in Ferrari Computer.

**P**ER CHE'?

Per sviluppare una relazione propensa al **dialogo**.  
Favorire pratiche di ascolto attivo, negoziazione, empatia che ottimizzano la qualità e i tempi di risposta al cliente.

**ESPERIENZA DIGITALE PERSONALIZZATA**

Ascoltiamo i bisogni del cliente e mettiamo a disposizione la nostra esperienza per proporre le soluzioni più innovative.



---

5

**DRIVER**

**nella relazione col Cliente**

**Ferrari Computer**



## \* 1. ACCOGLIENZA E PERSONALIZZAZIONE:

- Sorriso, gentilezza e approccio positivo come asset distintivo nella relazione col cliente
- Accoglilo e indirizzato al collega qualificato di riferimento all'interno dell'Azienda, con una formula cortese e disponibile
- Personalizza l'esperienza del cliente per creare una relazione duratura e basata sulla fiducia nelle competenze

## \* 2. ASCOLTO ATTIVO E OSSERVAZIONE

- Crea un legame basato sulla comprensione e mostra attenzione ai suoi bisogni, emozioni e comportamenti
- Riformula ciò che è stato detto per capire le sue reali intenzioni e metterlo a suo agio.
- Considera le emozioni che l'interlocutore sta comunicando. Accogli e ascolta con empatia le sue richieste

## \* 3. NEGOZIAZIONE E SOLUZIONE

- Adotta uno stile di comunicazione assertivo e promuovi uno scambio efficace in grado di facilitare e anticipare i bisogni
- Fai domande per: raccogliere informazioni, approfondire, stimolare, esplorare. Sii disponibile a chiarire eventuali obiezioni
- Coinvolgi il cliente, dimostra interesse a ricevere un feedback

## \* 4. ASPETTATIVE E RISOLUZIONE.

- Concorda con il cliente regole chiare e obiettivi raggiungibili, stabilisci aspettative che l'azienda è in grado di soddisfare
- Sii chiaro sulle tempistiche e fornisci una pianificazione che soddisfi le sue necessità.
- Risolvi problemi e minimizza l'impegno richiesto al cliente. Rispondi a domande, problemi e reclami.
- Accompagna il cliente nel processo con un dialogo continuo

## \* 5. EMPATIA E LINGUAGGIO

- Crea interazioni in grado di facilitare il cliente al ricordo dell'esperienza
- Comprendi le aspettative del cliente e instaura una relazione profonda
- Facilita il ricordo e la condivisione di quel ricordo attraverso conversazioni e social media
- Adotta un linguaggio trasparente, semplice e chiaro



## Come gestiamo le **ASPETTATIVE ?**

### **Definiamo regole e obiettivi** raggiungibili

Stabiliamo aspettative che l'azienda è in grado di soddisfare.

### **Siamo chiari** sulle tempistiche

Forniamo una pianificazione che soddisfa le necessità del cliente

### **Rispondiamo a domande, problemi e reclami.**

Ci impegnamo per soddisfare e superare le sue aspettative!



**E se c'è un  
CONFLITTO?**

## **RESPONSABILITA'**

Comprendiamo i bisogni e le esigenze, cerchiamo di risolvere il problema il prima possibile

## **NON ALIMENTIAMOLO!**

Manteniamo la calma. Riportiamo la conversazione sui contenuti

## **AUTOCONTROLLO**

Proponiamo soluzioni pro-attive.  
Chiediamo aiuto a un collega se siamo in difficoltà

## **INTEGRITA'**

Utilizziamo un linguaggio rispettoso

## **GIOCHIAMO A SOMMA ZERO!**

Vinciamo di più, se vinciamo tutti!



**CO-CREA**  
**COINVOLGI**  
**CONDIVIDI**

### **Tutti i Clienti Ferrari Computer sono uguali.**

Clienti nuovi o fidelizzati? Non facciamo differenze!

Usiamo un approccio iniziale positivo, salutiamo il cliente adeguatamente

In conclusione, lo ringraziamo della visita e lo invitiamo a ritornare.

### **Invitiamo i nostri clienti a:**

- Formulare richieste con una mail di riepilogo.
- Comunicare eventuali urgenze di consegna, configurazione, assistenza
- Prendere un nuovo appuntamento, se puoi essere utile per qualcos'altro

### **Condividiamo la sua storia!**

La sua esperienza Ferrari Computer con una recensione su Google o sui social





# COME ESSERE EFFICACI?

## \* SGUARDO

Diamo importanza e prestiamo attenzione ai nostri interlocutori per metterli a proprio agio e accoglierli con tranquillità

## \* SORRISO

Ci impegnamo per trasformare un'esperienza di acquisto nel punto vendita in un luogo di relazione e condivisione

## \* LINGUAGGIO

Guidiamo il cliente nel processo di acquisto instaurando un dialogo continuo. Usiamo un linguaggio semplice, chiaro e trasparente

## \* ACQUISISCI FIDUCIA

Valorizziamo la nostra voglia e capacità di dare per manifestare un atteggiamento disponibile e positivo



**A cura di Anna Suppa**  
**Ufficio Marketing e Comunicazione**

**Con la collaborazione di**  
**Elena Ceretti**  
**Coach Time and Training**

**Per domande, chiarimenti e approfondimenti**  
**[marketing@ferraricomputer.it](mailto:marketing@ferraricomputer.it)**