**Matrice per escalation per il servizio clienti**

In qualità di rappresentante della nostra azienda, ricorda sempre di:

* **Comportarti in modo educato**: rivolgiti sempre al cliente con rispetto, utilizzando un linguaggio cortese.
* **Ascoltare attivamente**: assicurati di comprendere appieno il problema del cliente prima di rispondere.
* **Essere professionale**: mantieni un atteggiamento calmo, indipendentemente dal tono o dal livello di frustrazione del cliente.
* **Fornire informazioni chiare**: comunica soluzioni e procedure in modo chiaro e conciso.
* **Eseguire tempestivamente il follow-up**: assicurati di eseguire il follow-up tempestivamente per tutte le azioni intraprese per risolvere i problemi.

Questi passaggi e promemoria dovrebbero aiutarti a guidare il team del servizio clienti nelle interazioni ed escalation tipiche, garantendo una risposta professionale ed efficace alle necessità del cliente.

**Il cliente chiama il call center**

**Saluta e identificati**:

Saluta cortesemente il cliente e conferma la sua identità e i dettagli dell’account.

**Documenta il problema:**

Documenta il problema in modo esaustivo nel sistema del servizio clienti.

**Valuta il problema:**

Esegui una valutazione iniziale del problema per determinare se può essere risolto subito.

**Prova a risolvere:**

Prova a risolvere il problema usando le risorse e le linee guida disponibili.

**Determina la necessità di escalation:**

Se il problema non può essere risolto, decidi la fase successiva corretta per l’escalation.

**Il manager subentra nella telefonata**

**Rivedi il problema:**

Prima di procedere, rivedi il problema del cliente e le azioni intraprese dal rappresentante dell’assistenza clienti.

**Presentati:**

Presentati educatamente al cliente come il manager che subentra alla soluzione del problema.

**Rivaluta la situazione**:
Valuta il problema da una prospettiva nuova e considera soluzioni alternative.

**Proponi una soluzione:**

Proponi una nuova soluzione o compromesso per risolvere il reclamo del cliente.

**Esegui l’escalation se necessario:**

Se la situazione rimane irrisolta, preparati a passare il problema al supervisore.

**Il Supervisore rivede il reclamo**

**Rivedi tutto:**

Esamina l’intera cronologia delle interazioni con il cliente e le azioni intraprese dal manager.

**Contatta il cliente:**

Contatta il cliente direttamente per parlare del problema e ascoltare il suo feedback.

**Pensa a una strategia per la risoluzione:**

Sviluppa un
approccio strategico per risolvere il
reclamo, che può potenzialmente coinvolgere altri reparti.

**Implementa una soluzione:**

Attua il piano di risoluzione, assicurandoti che vengano intraprese tutte le azioni necessarie per soddisfare il cliente.

**Chiudi ed esegui il follow-up:**

Conferma che il problema sia risolto e il cliente soddisfatto e programma un follow-up per evitare che si ripresenti.

|  |
| --- |
| **DICHIARAZIONE DI NON RESPONSABILITÀ**Qualsiasi articolo, modello o informazione è fornito da Smartsheet sul sito web solo come riferimento. Pur adoperandoci per mantenere le informazioni aggiornate e corrette, non offriamo alcuna garanzia o dichiarazione di alcun tipo, esplicita o implicita, relativamente alla completezza, l’accuratezza, l’affidabilità, l’idoneità o la disponibilità rispetto al sito web o le informazioni, gli articoli, i modelli o della relativa grafica contenuti nel sito. Qualsiasi affidamento si faccia su tali informazioni è pertanto strettamente a proprio rischio. |