

THE VOICE OF THE CUSTOMER



«Ascoltiamo e sosteniamo il cliente anche nei momenti di difficoltà, agendo con senso di responsabilità e rispetto»

AGOS

ASCOLTO



- **CSI**
- **NPS**
- **HOT ALERT**

**«I nostri clienti ci osservano da vicino.
Ogni giorno non dobbiamo fare altro che ascoltarli
con la massima attenzione e rispetto»**

Isama Haga (manager della Tokyo Green Counter)

RISPETTO

- ***CODICE DI CONDOTTA***
- ***CALL RECORDING***
- ***QUALITY CONTROL***



«Il rispetto nasce dalla conoscenza, e la conoscenza richiede impegno, investimento, sforzo»

Tiziano Terzani (giornalista e scrittore)

INNOVAZIONE



- **CLICK 2 PAY**
- **QR CODE**
- **SCADENZA RATA**

**«Non limitarti a chiedere cosa vogliono i tuoi clienti.
Crea quello che ancora non sanno di volere»**

David Williams (autore inglese)

E POI?

«I vostri clienti meno soddisfatti sono la più grande fonte di apprendimento che avete a disposizione»

Bill Gates

