

# 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***

