



Sergio Rossini

Direttore Customer Experience

Cell.3407390261

Credit Management & Customer Experience

La **difesa** del
rapporto commerciale
con il **cliente**

Sagre 



SagreS

Customer Journey



Tavolo di Lavoro
Customer Experience nel B2b

Customer Experience nel B2b: è ora di fare squadra



Tavolo di Lavoro Customer Experience nel B2b

Ricerca 2023

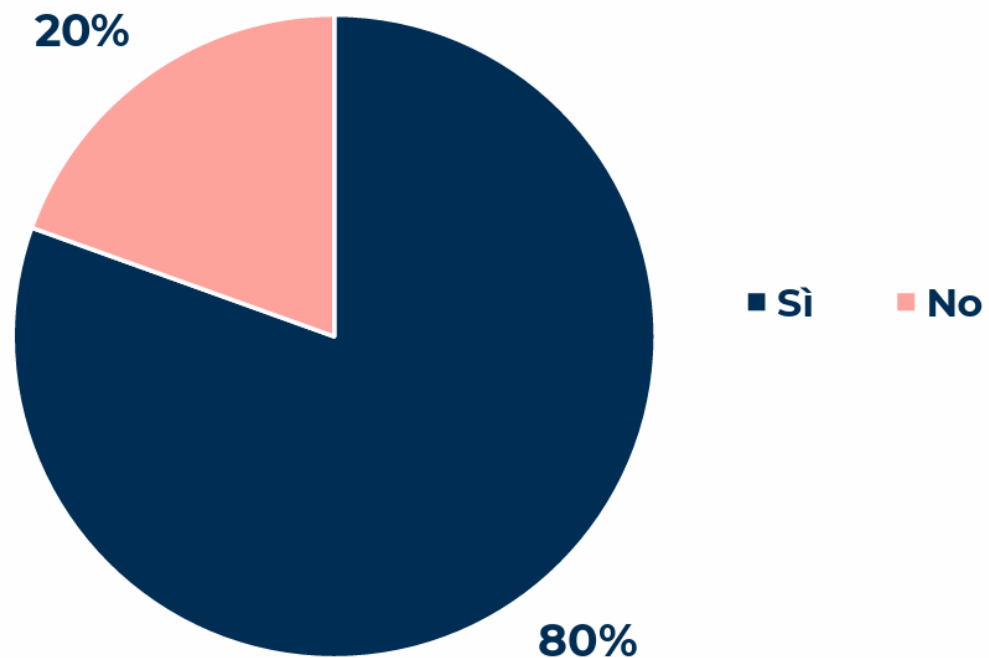
PARTNER





Processo strutturato di riscossione dei crediti commerciali

(percentuale)



Domanda: Avete un processo strutturato di riscossione dei crediti commerciali interno all'azienda o con il supporto di partner esterni?

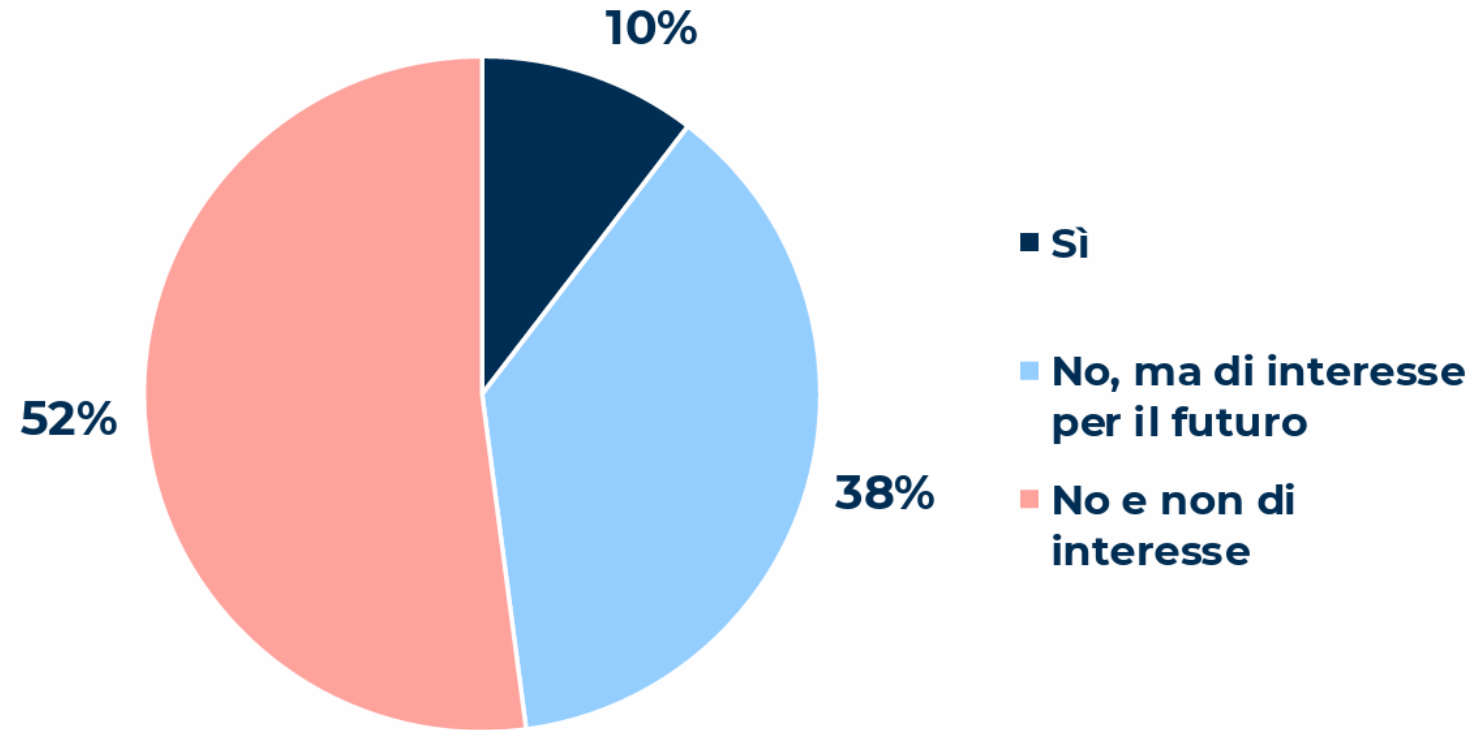
Base: 82 aziende di medie e medio-grandi dimensioni

www.osservatori.net



Misurazione della CX a seguito delle attività di riscossione del credito

(percentuale)



Domanda: Misurate la Customer Experience dei vostri clienti a seguito delle attività di riscossione del credito?

Base: 48 aziende di medie e medio-grandi dimensioni

www.osservatori.net



Sergio Rossini

👤 Sales, Marketing & CX Director

📍 Sagres

«Perché la CX senza cambiamento, è solo un hobby»

Sagres

**LA NOSTRA
METODOLOGIA CX**



Misurare la Customer Experience

SagreS



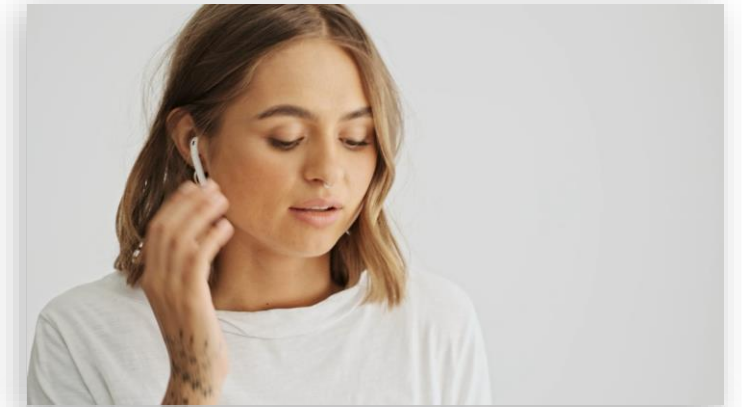
**Questionari
a risposte chiuse**

Dati strutturati

**Il cliente è vincolato
dallo strumento**

Otteniamo meno informazioni

VS



Interviste aperte

Dati non strutturati

**Il cliente si esprime
liberamente**

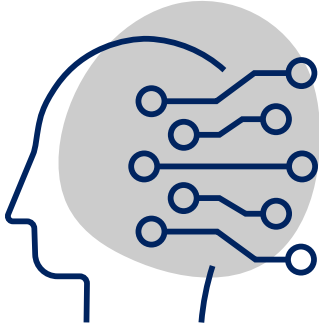
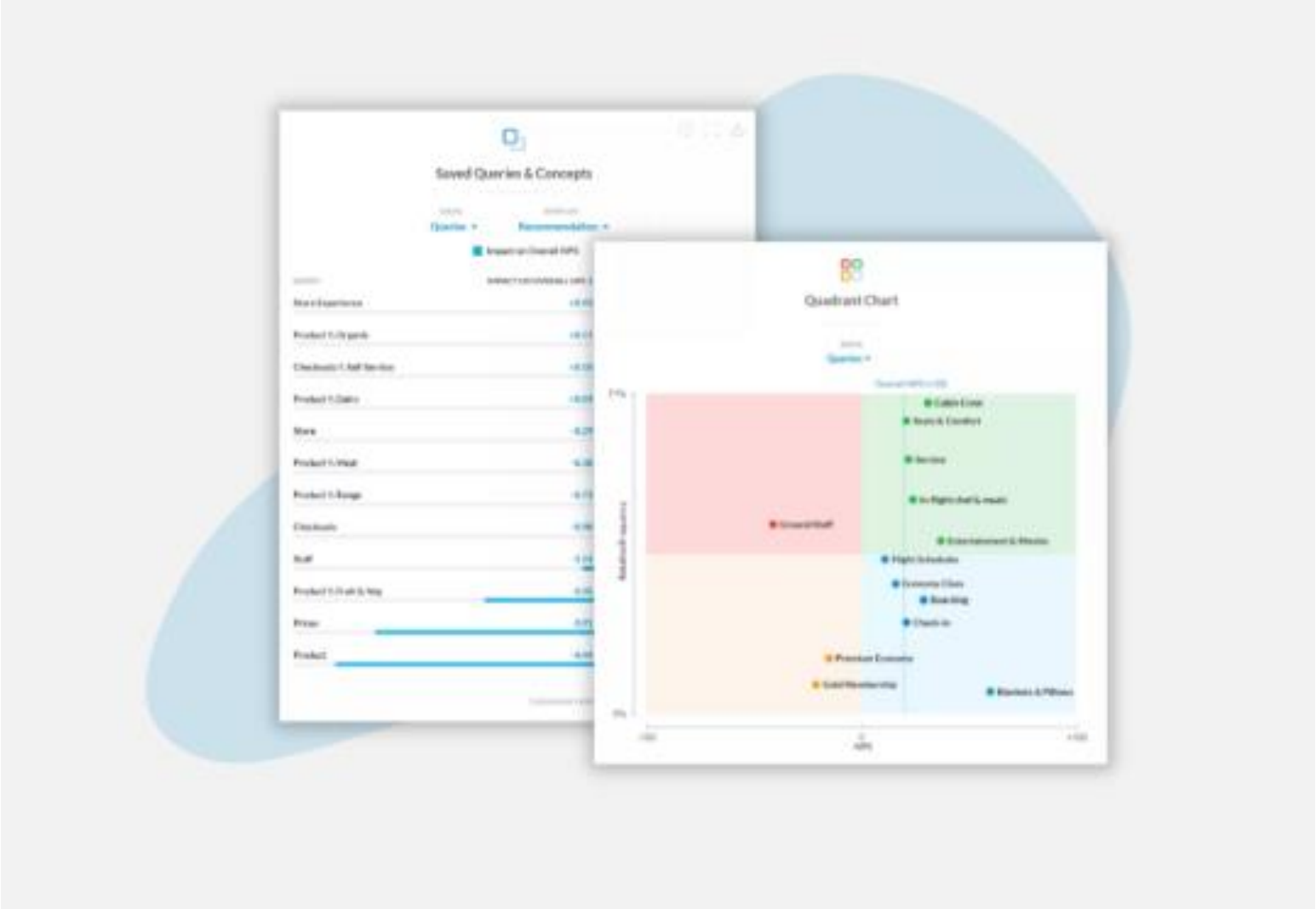
**Raccogliamo tutte le
informazioni ed emozioni**

E' PER QUESTO CHE

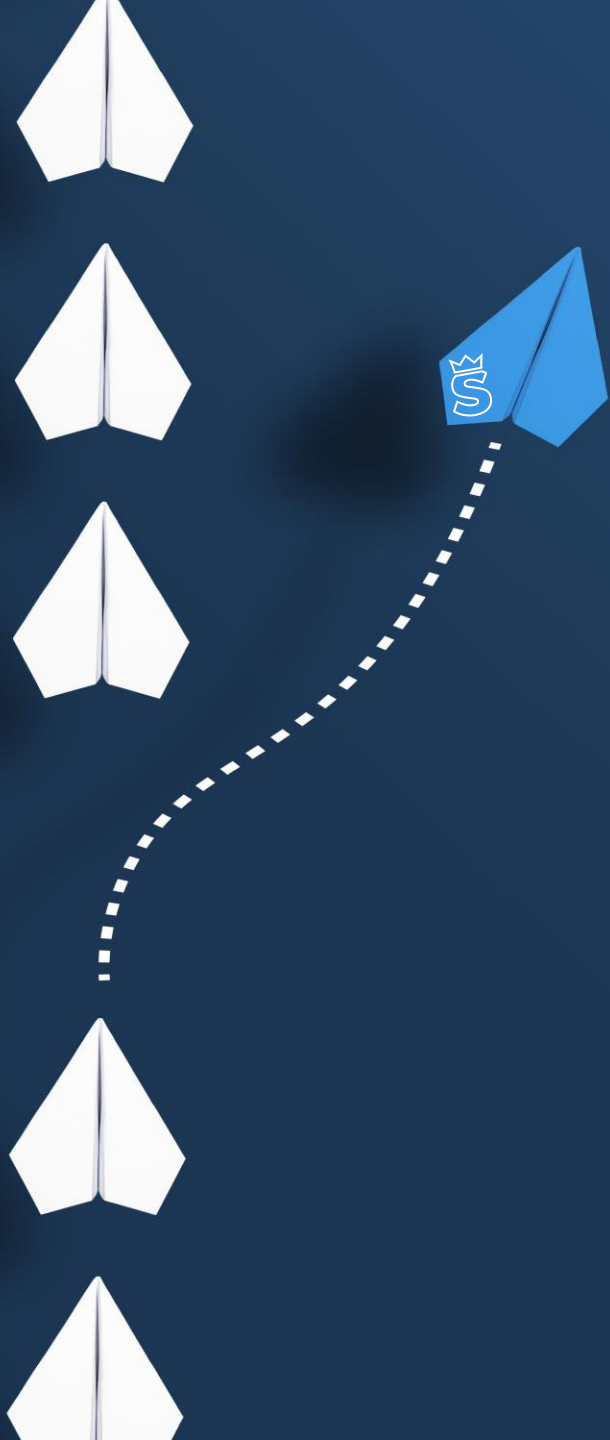
- Non inviamo questionari, ma "**conversiamo**" con i clienti
- **Registriamo** l'audio della conversazione con il cliente (in accordo con il GDPR)
- **Trascriviamo** l'audio usando un'applicazione Voice2Text
- Eseguiamo un'analisi dettagliata dei commenti dei clienti (dati non strutturati) con **l'intelligenza artificiale**



Visual Reporting




INTELLIGENZA
ARTIFICIALE



**La CX
senza cambiamento
è solo un hobby**

Sagres



CX Credit Quality Check

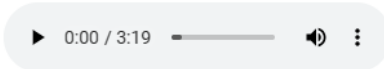
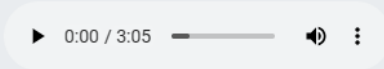
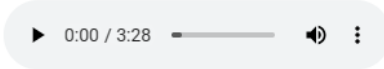
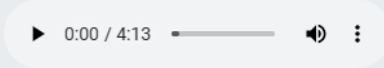

2023

CX CREDIT QUALITY CHECK

PORTALE AUDIO

Interviste

record_qc

ta_fine_lavorazione_legal	Data_esito	Chiaro / Non chiaro	Disponibilità Si / No	Soluzioni proposte	Voto	File_audio
tra	Filtra	Filtra	Filtra	Filtra	Filtra	Filtra
/04/2023	2023-08-23 00:00:00	Si	Si	No	2	 Scarica
/04/2023	2023-08-23 00:00:00	No	No	Non so	3	 Scarica
/04/2023	2023-08-23 00:00:00	Si	Si	No	6	 Scarica
/04/2023	2023-08-23 00:00:00	Si	Si	Non so	6	 Scarica
/04/2023	2023-08-23 00:00:00	Si	No	No	3	 Scarica



In una scala da 0 a 10, quanto è soddisfatto della sua esperienza complessiva con la società di recupero crediti che ha agito per nostro conto?

VOTO

Qual è il motivo principale per cui ha dato questo voto?

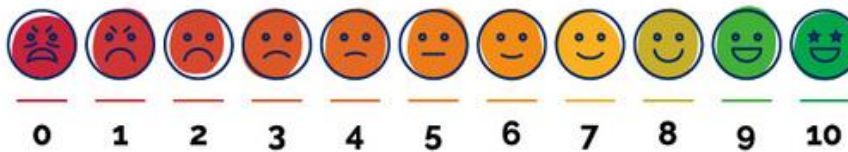
MOTIVO

Quale suggerimento ci darebbe per migliorare?

MIGLIORAMENTO

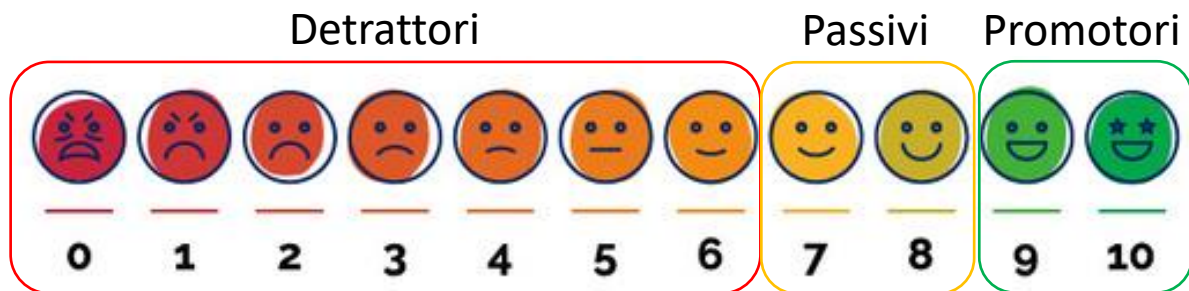


In una scala da 0 a 10, quanto è soddisfatto della sua esperienza complessiva con la società di recupero crediti che ha agito per nostro conto?



CX CREDIT QUALITY CHECK

RISULTATI



Net Promoter Score = % Promotori - % Detrattori



KPI CREDIT MANAGEMENT

% INCASSATO

NPS

#DISDETTE/CLIENTI PERSI

OBIETTIVO: Difesa del rapporto commerciale con il cliente



Liberarsi del peso finanziario:
Un debito pendente può essere
una fonte di stress finanziario e
mentale.

Estinguere il debito significa
liberarsi di questa pressione e
ripristinare la propria
tranquillità.

Si può concentrare l'energia su
altri aspetti della vita o
dell'attività, senza l'onere del
debito in sospeso.

Fonte: Chat GPT





Sagreš



CUSTOMER EXPERIENCE

A NOI

MISURA, ANALISI E PROPOSTA

A TE

L'AZIONE

Sagres
S.p.A.

✉ marketing@sagresgestioni.it
🌐 www.sagresgestioni.it
🌐 [/company/sagres-s-r-l-](https://www.linkedin.com/company/sagres-s-r-l/)
📘 [/sagrestioni](https://www.facebook.com/sagrestioni)

Sede Legale
Via Monte Napoleone n° 8,
20121 - Milano (Italy)
Telefono: +39 0287169501