

MULTICANALITÀ - Come cambia il *DIALOGO* con il cliente.



Internet ha rivoluzionato il nostro modo di comunicare. È stato un cambiamento lento ma costante che ha subito una considerevole accelerazione con l'introduzione degli smartphone, prima, e dei tablet, poi.

Oggi siamo soliti utilizzare la rete per comunicare, vedi social network/ forum/blog, e gli strumenti che ci permettono di farlo si moltiplicano ogni giorno.

Uno tra questi, che è stato inizialmente apprezzato dai navigatori per un uso esclusivamente privato, e che ancora non è diventato uno standard tra quelli ad uso professionale, è la chat.

La parola inglese "to chat", che significa letteralmente chiacchierata, e che sin dalle sue origini ha permesso ai navigatori di comunicare tra loro non più esclusivamente con persone della propria città o nazione ma con il mondo intero, è stata sin qui generalmente snobbata dalle aziende.

In una società dove la necessità di reperire nuovi mercati, internet



Terenzio Stringa
Sales Manager *DIALOGO* Italia s.r.l.

**La nostra consulenza
per i tuoi clienti.**

è l'unico mezzo dove tutti possono accedere contemporaneamente. Infatti permette di ottenere una maggiore reattività, di mantenere un rapporto con il proprio visitatore là dove ogni giorno tutti andiamo in prima battuta, per ottenere informazioni, molte, e fare acquisti, per il momento ancora pochi. Se prima ci si focalizzava a capire

da dove arrivava un navigatore e l'unico dato di identificazione era un IP (Internet Protocol), oggi con la chat abbiamo la possibilità di interagire con lui, dargli un nome, fornirgli l'assistenza di cui necessita, rispondere alle sue domande, risolvere i suoi problemi, fidelizzarlo e farlo diventare un cliente.

DIALOGO Italia s.r.l., per prima tra le società di Customer Care, fornisce alle aziende R.O.S.A. (Realtime Online Service Assistance) un servizio di assistenza online tramite chat, sia su pc che su mobile, trasferendo la sua esperienza e la sua professionalità online, volta sempre a soddisfare i propri committenti e i loro clienti attuali e futuri.



Visitateci sul nostro nuovo sito internet!

DIALOGO
ITALIA

Via Sommacampagna, 59/c - 37137 Verona
Tel: +39 (0)45 9691-100 - Fax: +39 (0)45 9691-101
www.dialogo-italia.com - info@dialogo-italia.com