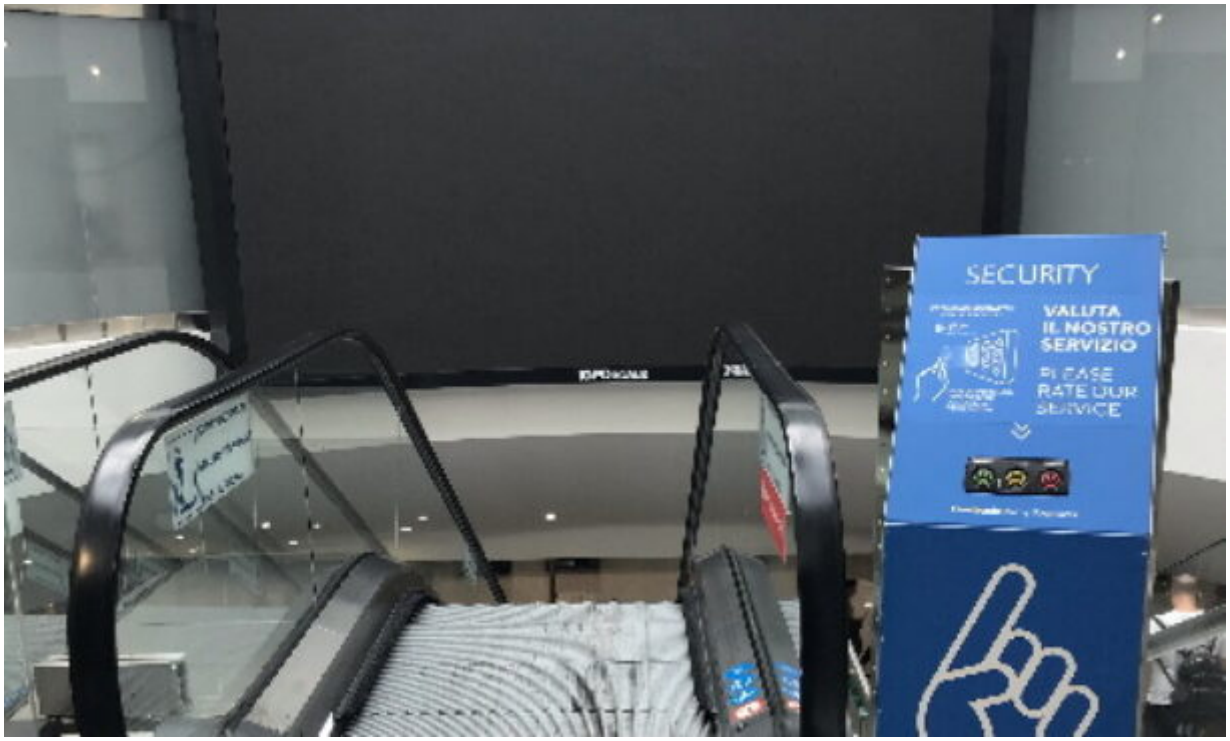
Travelnostop
il giornale del travelling italiano

edizione Lombardia

per la tua pubblicità in questo spazio: 091.519165

Forrester lancia a Malpensa 'FeedbackNow', soluzione touchless per raccogliere sentiment clienti

notizia pubblicata **14 Ottobre 2020** alle ore **12:00** nella categoria **Aeroporti**



Forrester ha lanciato la versione touchless di ‘FeedbackNow’, soluzione di raccolta dati in tempo reale sul livello di soddisfazione degli utenti. Man mano che le aziende riaprono e viaggiare diventa di nuovo normale, i consumatori si aspettano sicurezza, pulizia e igiene dei luoghi in cui si muovono, oltre ovviamente ad un elevato livello di servizio. Ogni cliente si aspetta il massimo controllo e la massima reattività da parte delle aziende su questi aspetti: la soluzione contactless di Forrester può aiutare negozi, uffici pubblici, aeroporti, musei, centri commerciali e strutture sanitarie a raccogliere grandi quantità di feedback autentici e imparziali e può permettere loro di intervenire velocemente per risolvere i problemi prima che diventino significativi.

Il modo migliore per misurare il livello di soddisfazione dei clienti è di chiedere il loro feedback direttamente, in modo semplice, intuitivo, e soprattutto sicuro.

Secondo i dati del Customer Experience Index (CX Index) di Forrester, i sentimenti che i brand generano nei clienti – le emozioni – sono il motore principale del processo di fidelizzazione, molto più dell’efficienza e della semplicità di fruizione di un servizio. Irritazione, delusione e frustrazione allontanano i clienti. In una situazione già tesa a causa della pandemia, può bastare molto poco perché un marchio susciti queste emozioni altamente dannose. Ad esempio, nel caso di clienti delusi, solo il 18% manterrà la propria lealtà al brand e solo il 15% consiglierà quel marchio ai propri amici e familiari.

Per rispondere alle recenti necessità del mercato, e rimanendo fedeli alla propria filosofia di prossimità al

cliente, Forrester ha presentato l'innovativa 'Touchless SmileyBox'. Dotato di potenti motori di analisi, FeedbackNow consente alle aziende di raccogliere feedback sul punto vendita o nel luogo dove viene erogato il servizio attraverso le sue 'Smiley box' che oggi diventano touchless: con questo nuova soluzione l'utente non deve fisicamente toccare nulla perchè le caratteristiche faccine verdi, gialle e rosse raccolgono il parere già quando l'utente le sfiora a 2,5 cm di distanza.

"Per sopravvivere e avere successo nella situazione attuale, coloro che operano in settori come la vendita al dettaglio, i viaggi e la sanità devono riorganizzare e riprogettare completamente le esperienze dei clienti – ha affermato Steven Peltzman, Chief Business Technology Officer di Forrester, alla guida dello sviluppo della sua soluzione FeedbackNow – La raccolta dei dati relative ai feedback e la risposta alle esigenze dei clienti in tempo reale è fondamentale per far sentire gli utenti al sicuro e a proprio agio. La versione touchless di FeedbackNow consentirà alle aziende di essere più reattive e renderà la sicurezza dei clienti una priorità in questa nuova normalità".

Per ulteriori informazioni: http://www.forrester.com