



HANDELS-, INDUSTRIE-,
HANDWERKS- UND LAND-
WIRTSCHAFTSKAMMER

CAMERA DI COMMERCIO,
INDUSTRIA, ARTIGIANATO
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



PARTNER DER WIRTSCHAFT AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

Mantenere il contatto con i clienti: Come far sentire ora la presenza ai propri clienti

#stayconnected

#staysafe

Parte 2 - In questa edizione riceverà informazioni su:

→ **Google My Business**

→ **WhatsApp Business**

I social media sono attualmente la porta del negozio per raggiungere i clienti. Offrono diversi modi per trovare informazioni o sperimentare prodotti e servizi. I clienti vogliono trovare le informazioni attuali nel più breve tempo possibile quando si tratta di orari di apertura modificati, servizi di ritiro e consegna, o semplicemente un recapito telefonico.

Le aziende sono costrette a percorrere nuove strade per poter sopravvivere sul mercato del futuro. Il ripensamento è all'ordine del giorno. La digitalizzazione fornisce appositi canali d'informazione e di vendita. In molti casi, il **contatto digitale con i clienti** è l'unico modo per rimanere in contatto con loro. In questo contesto, è importante definire il proprio gruppo target e determinare i canali digitali attraverso i quali raggiungerlo. La sfida non è acquisire nuovi clienti, ma mantenere quelli esistenti.

Soprattutto in questo periodo, i clienti desiderano trovare la presenza sui canali digitali e si aspettano un feedback tempestivo dalle aziende. La necessità è quella di offrire il proprio servizio ai clienti nella stessa qualità nonostante la chiusura dell'attività.



Figura 1 ©2021 Shutterstock

Un buon contatto con i clienti permette infine una **relazione e fedeltà a lungo termine**, anche dopo la crisi del Coronavirus.

I-39100 Bozen
Südtiroler Straße 60
Tel. 0471 945 691 - 692
digital@handelskammer.bz.it
www.handelskammer.bz.it
Steuernummer: 80000670218
ISO-Zertifizierung 9001:2015

I-39100 Bolzano
via Alto Adige 60
tel. 0471 945 691 - 692
digital@camcom.bz.it
www.camcom.bz.it
codice fiscale: 80000670218
certificazione ISO 9001:2015



Di seguito, presentiamo modi e idee su come mantenere la comunicazione con i clienti nonostante la mancanza di contatto personale con l'aiuto dei social media.

- **Google My Business:**

Google My Business è uno strumento gratuito che permette alle imprese di creare un **profilo della propria azienda e delle sue attività**. I clienti possono così ottenere informazioni utili come la posizione, l'indirizzo, il numero di telefono o gli orari di lavoro in Google Search e anche su Google Maps con un solo click. Si possono anche aggiungere brevi descrizioni, foto o un link al proprio sito web.

Con l'applicazione Google My Business, si può gestire il profilo aziendale molto facilmente.

Qualsiasi cambiamento negli orari di apertura o

nelle promozioni, come i servizi di consegna e le consegne a domicilio, le offerte o anche gli eventi possono essere continuamente comunicati ai propri clienti.

L'app permette anche di rispondere rapidamente a recensioni, richieste o messaggi degli utenti. Un alto livello di interazione aumenta la soddisfazione del cliente e costruisce la fiducia con i clienti.

Un profilo su Google My Business aumenta la visibilità e segnala la professionalità ai potenziali clienti.



Figura 2 ©2021 Shutterstock

Per maggiori informazioni, visitate i seguenti link:

- [Guida](#)
- [Registrarsi a Google My Business](#)



- **WhatsApp Business:**



Figura 3 ©2021 Shutterstock

WhatsApp è il canale di comunicazione di crisi numero uno in tutte le fasce d'età. WhatsApp Business è un'applicazione gratuita ed è particolarmente adatta alle piccole e medie imprese. Per esempio, si possono fare chiamate gratuite, mandare messaggi internazionali gratuiti, creare chat di gruppo e inviare messaggi offline. I clienti che

inviano una richiesta o un ordine attraverso WhatsApp Business si aspettano una risposta tempestiva. Perciò, si consiglia di usare messaggi automatici personalizzati per risparmiare tempo e rispondere in modo tempestivo. Per esempio, si può impostare un **messaggio automatico di benvenuto o di momentanea assenza**.

Con il proprio stato WhatsApp, si può pubblicare link, foto, video o testi che possono essere visualizzati per 24 ore. Il proprio stato è particolarmente adatto per attirare l'attenzione sulle promozioni, fornire uno sguardo dietro le quinte, annunciare eventi, condividere idee per regali, comunicare orari di apertura modificati o informare sul proprio servizio di consegna.

[Video esplicativo](#) “Come creare un profilo WhatsApp Business”

Per maggiori informazioni: digital@camcom.bz.it

Nella prossima edizione troverete informazioni su Facebook, YouTube e Twitter.