

Come fidelizzare i clienti a lungo termine



Rafforzare la fiducia e la credibilità del brand, aumentare la spesa e la frequenza di acquisto, abbassare il costo di acquisizione di nuovi clienti, aumentare l'efficacia del marketing, creare maggior engagement e soddisfazione dei dipendenti fino a creare degli ambasciatori del brand.

Questi sono solo alcuni degli innumerevoli vantaggi generati dall'investimento in fidelizzazione, l'elemento distintivo che accelera i risultati di business e la soddisfazione dei clienti e dei dipendenti.

È 14 volte più facile vendere a un cliente esistente rispetto a uno nuovo



14x

È stato dimostrato che un aumento del 5% nella customer retention aumenta i profitti dal 25 al 95%



5%

Il legame tra Customer Experience e fidelizzazione

Vivere esperienze soddisfacenti aumenta la fedeltà dei clienti, ancora di più dei prezzi bassi. Purtroppo una sola esperienza negativa, invece, è sufficiente per allontanarli. Per questo, la CX è fondamentale per la retention, la fidelizzazione e la crescita.

80%

dei consumatori si sente più fedele nei confronti dei brand che offrono una migliore esperienza rispetto alla concorrenza.

59%

dei consumatori afferma che non acquisterà più da un brand specifico a causa di un'esperienza negativa.

E' per questo che concentrarsi sulla creazione di un ciclo di miglioramenti continui è così importante per le aziende.

La sfida? Il panorama competitivo è feroce e la customer loyalty è difficile da raggiungere.

La buona notizia? Una strategia e una piattaforma di CX di qualità possono aiutarti a raggiungere una maggiore fidelizzazione in tutta sicurezza.

3 modi per rafforzare i tuoi risultati di CX e fidelizzare i clienti

01

Ottenere una visione completa della CX

Raccogliere i giusti insight è solo un punto di partenza: i brand più avanzati in tema di fidelizzazione del cliente ottengono vantaggi competitivi dando un senso ai dati di CX in loro possesso, trasformando i feedback in azioni e creando delle priorità rispetto all'importanza del feedback.

La piattaforma di gestione avanzata dell'esperienza di Medallia va oltre i dati basati sulle survey e offre insight completi e in tempo reale provenienti da ogni touchpoint per poter ottenere una visione più completa della Customer Experience.

02

Dare priorità a ciò che conta di più

Raccogliere i giusti insight è solo un punto di partenza: i brand più avanzati in tema di fidelizzazione del cliente ottengono vantaggi competitivi dando un senso ai dati di CX in loro possesso, trasformando i feedback in azioni e creando delle priorità rispetto all'importanza del feedback.

Medallia combina i tuoi dati di esperienza più globali con le potenzialità dell'IA conversazionale per offrire insight tempestivi, prescrittivi e ad alto impatto, consentendo ai team di scoprire quali misure possono essere adottate per rafforzare la soddisfazione, la retention e la fidelizzazione.

03

Creare un processo di miglioramento continuo

Realizzare cambiamenti positivi non serve se avviene in modo sporadico. Una CX di successo è strettamente legata ad una trasformazione efficace, efficiente e costante degli insight in azioni.

Grazie al motore intelligente di Medallia che filtra, ordina e sintetizza tutti i tuoi dati dell'esperienza, avrai la capacità di assegnare le priorità in tempo reale e di attivare miglioramenti continui nel corso del tempo che fidelizzano e rafforzano il tuo brand.

Il potere differenziante di Medallia

Medallia funziona come un catalizzatore per migliorare le esperienze dei clienti: ti offre tutto ciò di cui hai bisogno per ottenere una visione completa della CX e permette a tutta la tua azienda di migliorare le esperienze dei clienti con sicurezza e velocità, oggi e in futuro.

Il nostro vantaggio competitivo è il tuo vantaggio competitivo

La combinazione di tecnologia all'avanguardia e expertise maturata in oltre 20 anni di lavoro al fianco di aziende enterprise di diversi settori, unito all'ampiezza e profondità di analisi e visione, distinguono Medallia dalla concorrenza e consentono al tuo brand di fare lo stesso.

- ✓ Elimina ogni incertezza dal tuo programma di CX
- ✓ Realizza le promesse del tuo brand
- ✓ Rendi i tuoi clienti fedeli

Scopri come Medallia può aiutarti a iniziare a costruire la fedeltà dei tuoi clienti: visita il sito medallia.com

