



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

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



PARTNER DER WIRTSCHAFT

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

## Mantenere il contatto con i clienti in tempi di Covid-19

### #stayconnected #staysafe

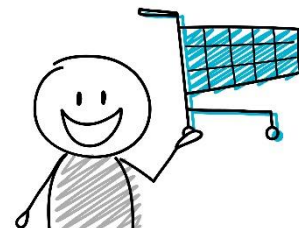
Il Covid-19 ha cambiato in modo significativo il comportamento dei clienti. Le persone trascorrono più tempo a casa, lavorando principalmente da lì, e anche le attività del tempo libero si sono spostate nelle proprie quattro mura.

In questo contesto, anche il comportamento d'acquisto è cambiato; altre e soprattutto nuove categorie di servizi e prodotti diventano rilevanti.

Per il momento non è possibile prevedere quanto durerà la situazione attuale e cosa accadrà in seguito.

Tuttavia, ciò che è chiaro, è che ora si deve agire in modo **agile, flessibile** e soprattutto **trasparente**.

Rimanete in contatto con i vostri clienti e raccogliete le loro esigenze.



## Consigli per un ottimale contatto con il cliente:

### Comunicazione chiara verso l'esterno:

Pubblicate le ultime informazioni sul vostro **sito internet**, sulla **newsletter** o su **Google My Business**.

Ad esempio, aggiornate gli orari di apertura o l'intervallo di tempo in cui il cliente può ritirare i prodotti presso di voi (click&collect).

Se offrite anche un servizio di consegna, assicuratevi di informare i vostri clienti.

**1**  
**Cercate di entrare attivamente in contatto con i vostri clienti!**

**2**  
**Identificate le esigenze dei clienti e adattatevi ad esse!**

**3**  
**Trasmettete fiducia e sicurezza e pensate al tempo dopo il Covid-19!**



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

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



PARTNER DER WIRTSCHAFT

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

## Incontrate i clienti nel luogo in cui si trovano:

Rivolgetevi attivamente al vostro gruppo di destinatari attraverso i social media come **Facebook**, **Instagram**, **Twitter**, **LikedIn** o **Tiktok**. Sono strumenti importanti per rimanere in contatto con i clienti e aumentare il grado di comunicazione.

Permettete al vostro cliente di contattarvi anche tramite **WhatsApp**, di effettuare facilmente gli ordini e di ricevere informazioni dettagliate sul prodotto o una consulenza personalizzata.



Il proprio stato su WhatsApp offre un modo semplice e veloce per informare i clienti sugli orari di apertura attuali, condividere brevi video o attirare l'attenzione sulle promozioni in corso.

Anche le consultazioni video sono diventate un'alternativa molto apprezzata.

## Sviluppate una strategia di vendita orientata al servizio:



Analizzate le esigenze dei vostri clienti. Offrite **servizi aggiuntivi** per differenziarvi dai grandi operatori sul mercato.

Ad esempio, potete non solo offrire la consegna a domicilio, ma anche ritirare il prodotto difettoso presso il domicilio del cliente, eseguire la riparazione e riconsegnarlo.

Sviluppate la vostra strategia di consegna a domicilio.



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

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



PARTNER DER WIRTSCHAFT

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

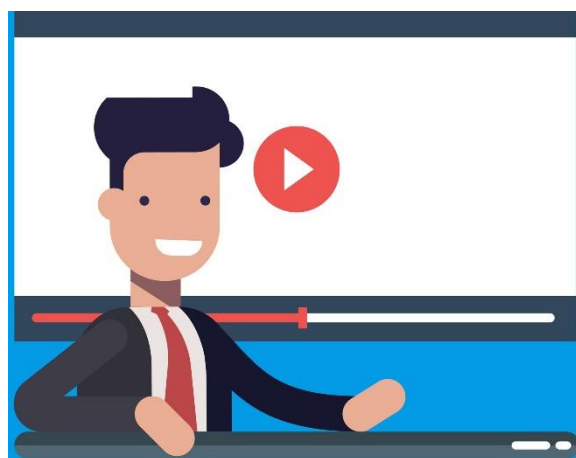
## Trasmettete fiducia:

Fate sapere al vostro cliente come si è riorganizzata la vostra azienda in questo periodo, questo trasmette **fiducia** e **sicurezza**.

Permettete di dare un'occhiata dietro le quinte. Per esempio, mostrate le singole fasi di produzione o presentate i dipendenti e il loro ambito di attività. Date un volto alla vostra azienda.

Soprattutto **brevi videoclip** sono ben accolti dai clienti. In particolare, gli amanti del fai-da-te, gli appassionati di cucina o gli sportivi si divertono con i tutorial a casa.

Il comportamento d'acquisto spesso non si basa sui bisogni, ma è influenzato in gran parte dalle emozioni



Cogliete l'occasione per aprire nuovi orizzonti e prepararvi bene per il futuro!

**Pensate al tempo dopo il Covid-19 - siate pronti per il "New Normal"!**