

FRANCESCO ZANETTI

INTERAZIONI ONLINE

Indice

COSA VEDREMO

- Perché è importante la comunicazione
- Com'è cambiata negli ultimi anni
- In che modo può essere un'arma a tuo favore
- Errori da non fare
- Spunti pratici





Online

Perché è importante la comunicazione

Comunicare con il proprio cliente è un aspetto essenziale che per anni è stato relegato a una forma accessoria di cortesia.

Nel passato si sentiva poco la necessità' di instaurare un rapporto con il cliente in quanto questi accettava più o meno passivamente i consigli dati dal farmacista.

Oggi gli equilibri sono mutati.



Il cliente oggi ha fretta, è svogliato, è investito da una miriade di informazioni, a volte anche contrastanti.

È confuso.

Il cliente vuole cortesia, chiarezza e velocità.



La comunicazione oggi

Ancor più che una comunicazione informativa, oggi la comunicazione è un'attività che tutti devono fare per costruire una relazione con il proprio cliente.

Il cliente oggi è altamente infedele, ed il motivo è la sempre maggior scelta cui si trova di fronte. Era facile essere fedeli alla propria farmacia, al proprio alimentari, alla propria edicola, quando erano le uniche in città.





Oggi la fidelizzazione è guidata da una selezione di prodotti che rispecchia i valori e le necessità del cliente e da una comunicazione personalizzata, empatica tra farmacista e cliente.

Sentirsi capiti ed ascoltati è un elemento fondamentale per tutti per instaurare una relazione duratura.



**Possiamo trasmettere questo
solo se comunichiamo
correttamente**



Se è difficile far passare il tono con cui vogliamo dire alcune cose a banco, di persona, immaginiamo quanto può esserlo online dove tra farmacista e cliente paziente c'è uno schermo che li separa, e la maggior parte delle volte la comunicazione non è verbale ma scritta.

Per questo motivo è importante sapere come rivolgersi agli altri online.

Ecco le linee guida per comunicare con chi ci scrive sui social, via mail, su whatsapp.



EMPATIA

A chi ci scrive dobbiamo comunicare tutta la nostra empatia per abbattere il muro dello schermo che ci separa.

Utilizziamo le emoji per enfatizzare ciò che stiamo dicendo. Utilizziamo spesso facce sorridenti o cuori.

Chiamiamo per nome le persone e dimostriamo felicità se fissiamo un appuntamento o (moderato) dispiacere se la richiesta del cliente non va a buon fine.

Il lavoro a banco ci rende molto occupati e spesso siamo di fretta ma non dobbiamo dimenticare che al di là dello schermo c'è un potenziale cliente che ci ha fatto una richiesta specifica. Soddisfarla e concludere una prenotazione è paragonabile a fare una vendita a banco.



CHIAREZZA

L'utente che naviga online è generalmente guidato da due stati d'animo: o è svogliato e sta ingannando il tempo oppure è alla ricerca di un'informazione specifica che possa rispondere alle sue esigenze.

In entrambi i casi la chiarezza è essenziale per non perderlo.

Se l'utente è svogliato, fargli fare un'altra cosa chiedendogli ad esempio di chiamare in farmacia significa, molto spesso, perderlo; se al contrario sta ricercando un'informazione, la vuole nel più breve tempo possibile (è così per tutti noi). Anche qui chiedergli di eseguire un'ulteriore operazione rischia di essere un'ostacolo.

Far chiamare in farmacia il cliente deve essere una soluzione per cui non ci sono altre alternative. Se possiamo finalizzare una prenotazione o rispondere a delle domande online, facciamolo lì, altrimenti il cliente avrebbe chiamato direttamente.



DISPONIBILITÀ

Il digitale per sempre più persone è un canale estremamente utile per comunicare. Presuppone rapidità, tracciabilità e non necessità di prendersi del tempo per fare la chiamata interrompendo attività in essere.

Ecco perché, sempre nell'ottica di dare al cliente quello che vuole, se questi ha una richiesta o una domanda, non esitare ad iniziare un confronto in chat.

Chiedere al cliente di chiamare deve essere un'opzione da proporre solo nel momento in cui è strettamente necessario un confronto telefonico a voce.



Errori da non fare

Essere sbrigativi

Una persona online ha le stesse esigenze di una persona al banco.

Dimostriamo empatia e buone maniere come se si trovasse di fronte a noi.

Rimandare meccanicamente ad una chiamata

Se una persona avesse voluto chiamare lo avrebbe già fatto. Se ci scrive un messaggio rispondiamo al meglio su quel canale a meno che non sia strettamente necessario un confronto a voce.

Tardare nella risposta

Compatibilmente con gli impegni a banco rispondere tempestivamente a chi ci fa una domanda, anche solo per capire se ha bisogno di una risposta via telefono. La reattività nella risposta è un elemento che viene considerato dall'algoritmo di Google e Facebook in termini di visibilità.



Consigli pratici



😊 **Faccia sorridente con la bocca aperta**

Emoji classico con una faccia sorridente e grandi occhi. È positivo e ride felicemente esprimendo entusiasmo: manda un allegro saluto con gioia sconfinata.



😊 **Faccia con sorriso a denti stretti**

Il volto che sghignazza felice è uno degli emoji più comuni e universalmente applicabili: vuoi solo dire ciao, esprimere gioia o eccitazione per qualcosa o rendere più simpatico un breve testo.



😳 **Faccia arrossita**

Sei scioccato, in una situazione di disagio o hai commesso un errore. Esprimi vergogna perché è successo qualcosa di molto imbarazzante. Risposta a un complimento o a un messaggio lusinghiero che non si desidera ricevere.



😊 **Faccia leggermente sorridente**

Un sorriso leggero, a indicare che sei soddisfatto di te stesso e del mondo. Può rendere un'affermazione più amichevole di quanto avrebbe potuto significare, oppure avere una connotazione sarcastica quando un sorriso non si adatta effettivamente al contenuto.



😄 **Faccia che ride con la bocca aperta e gli occhi sorridenti**

La battuta è davvero divertente! Ride forte, in maniera esilarante e di cuore, anche i tipici occhi emoticon ridono: questo è ciò che distingue un vero sorriso. Può anche essere usato con sarcasmo.



😊 **Faccia sorridente con la bocca chiusa e gli occhi sorridenti**

Sorriso timido e imbarazzato, con le guance rosse ad esprimere gioia. Rappresenta la felicità, la contentezza, la pace della mente e la gratitudine. Variante caratteri di testo: ^^.



💚 **Cuore verde**

Per indicare la vita o uno stile di vita (ad esempio, la dieta sana), nonché l'attaccamento alla natura. Conosciuto anche come il cuore geloso, può significare problemi di relazione o speranza di riconciliazione. Viene spesso usato in occorrenza del giorno di San Patrizio, la principale festa irlandese.



❤️ **Cuore rosso**

Il cuore rosso è il classico simbolo dell'amore. Esprime passione e romanticismo ma anche, in un contesto non romantico, amicizia e legame profondo.



💙 **Cuore blu**

Ho completa fiducia in te! Rappresenta l'amore platonico, la fedeltà, la lealtà e l'amicizia. Ma anche: sostegno alla causa dell'autismo, amore per gli sport acquatici o espressione di un feticcio.



Grazie

