

# Come *aiutare un cliente* al meglio, anche quando *non hai tutte le risposte?*

Empatia e logica contro la sindrome dell'impostore

**Sonia Carosella**

Customer Experience Specialist



# Di clienti e *impostori*.



Sonia C.



Ciao, come cambio la  
foto nella mia home?



Oh no, non la so

Scrivi un messaggio...



L'assistenza al cliente non riguarda solo la risoluzione dei problemi, ma anche la creazione di un rapporto di fiducia e supporto con il cliente.

**Che succede se nell'aiutarlo entra in gioco la nostra personale sindrome dell'impostore?**

## **FUN FACT:**

*all'origine della sindrome  
dell'impostore c'è anche  
l'ignoranza pluralistica.  
Ciascuno dubita di sé,  
ma pensa di essere l'unico.*

# Fare domande...



- / La indovino con una!
- / Non ho ancora capito, di cosa parliamo?
- / Hai già provato X?
- / Nella mia esperienza però non è così, penso dipenda invece da... proviamo?
- / Non è tra le cose di cui io mi occupo, ma ho una guida utile!
- / Non so di cosa stai parlando, ma mi documento subito.

...con  
**empatia**  
e logica



### ■ *Perché Empatia*

Per comprendere appieno le esigenze del cliente e fornire consigli pertinenti, è necessario mettersi nei suoi panni e cercare di capire come si sente, cosa lo preoccupa, e cosa sta cercando di ottenere.

### ■ *Perché Logica*

Ogni richiesta ha la sua evoluzione: io me la immagino come una semi-linea, in cui mi muovo insieme al cliente per capire dove sia l'inizio e dove sia indirizzata, e se ci siano delle ramificazioni.

# Comunicazione costante.



## Mantenere la comunicazione

- Dare aggiornamenti
- Chiedere conferme
- Testare teorie
- Offrire alternative



## Risultati attesi

- Esperienza positiva
- Soluzione al problema
- Guide per applicare la soluzione
- Suggerimenti pertinenti per l'evoluzione



# ***Gli errori sono umani.***

Sentirsi a proprio agio nell'errore o nell'ammettere di non conoscere la risposta a una domanda e di **aver bisogno di documentarsi** significa dimostrare un alto livello di professionalità.



# *Nessuno è esperto di tutto.*

Nella vita lavorativa ci troviamo sempre ad avere un cliente, un pubblico, un visitatore che ha bisogno di aiuto. **Che succede se ci fa una domanda a cui non sappiamo la risposta?**

Se *l'istinto è di fermarci* alla domanda, dovremmo *focalizzarci sulle esigenze* del cliente. La risposta è lì.





# Grazie!

Restiamo in contatto:

[sonia.carosella@siteground.com](mailto:sonia.carosella@siteground.com)

[it.siteground.com](https://it.siteground.com)

