



# MIGLIORARE LA CUSTOMER JOURNEY

In primis, ***migliorare totalmente la customer journey***, sia per l'acquisto (***lead***), che per la fidelizzazione (***advocacy***).

Per fare ciò, apporteremo alcune modifiche sia al negozio, che alla strategia di marketing.

Riguardo il ***sito***, sarebbe opportuno offrire un *Servizio clienti di alta qualità*. Chat in tempo reale, tramite e-mail o telefono.

Risolvere realmente le preoccupazioni dei clienti in maniera efficace.

Inoltre, potremo offrire *ricompense per la fedeltà al brand*, quindi creare un programma di fedeltà o piani di ricompensa per i clienti che ritornano. Questi possono includere sconti speciali o offerte esclusive, e potrebbero essere applicate con tutte le fette di pubblico, come, ad esempio, ai lead caldi per spingerli ad acquistare.

Inoltre, *chiederemo sempre il feedback dei clienti*, in modo da poter accumulare dati e portare miglioramenti al servizio.

Potremmo offrire sconti e ricompense ai customer in cambio di un feedback, in modo da fargli capire che il loro parere conta per il brand e fidelizzarli.

Per finire, una delle azioni più importanti sarà il *miglioramento della SEO* del sito, ma lo vedremo più avanti nelle slide.