



UNC
CONSUMATORI.IT

DECALOGO HUMAN HACK






*Come fare uno «human check»
del customer journey?*




UN CUSTOMER JOURNEY HUMAN:

1.  Mantiene la coerenza tra promesse, esperienza e relazione




UNA COMUNICAZIONE HUMAN:

2.  Veicola un messaggio trasparente e chiaro
3.  Facilita la scelta, senza pressione, partendo dai bisogni
4.  Fa promesse realistiche e verificabili

UN ACQUISTO HUMAN:

5.  È trasparente, chiaro e comprensibile
6.  Chiarisce le condizioni economiche e contrattuali
7.  Semplifica il processo di acquisto e di recesso

UNA ASSISTENZA HUMAN:

8.  È disponibile e facilmente accessibile
9.  Risolve il problema o offre una soluzione compensativa
10.  Garantisce continuità e dà feedback sul processo