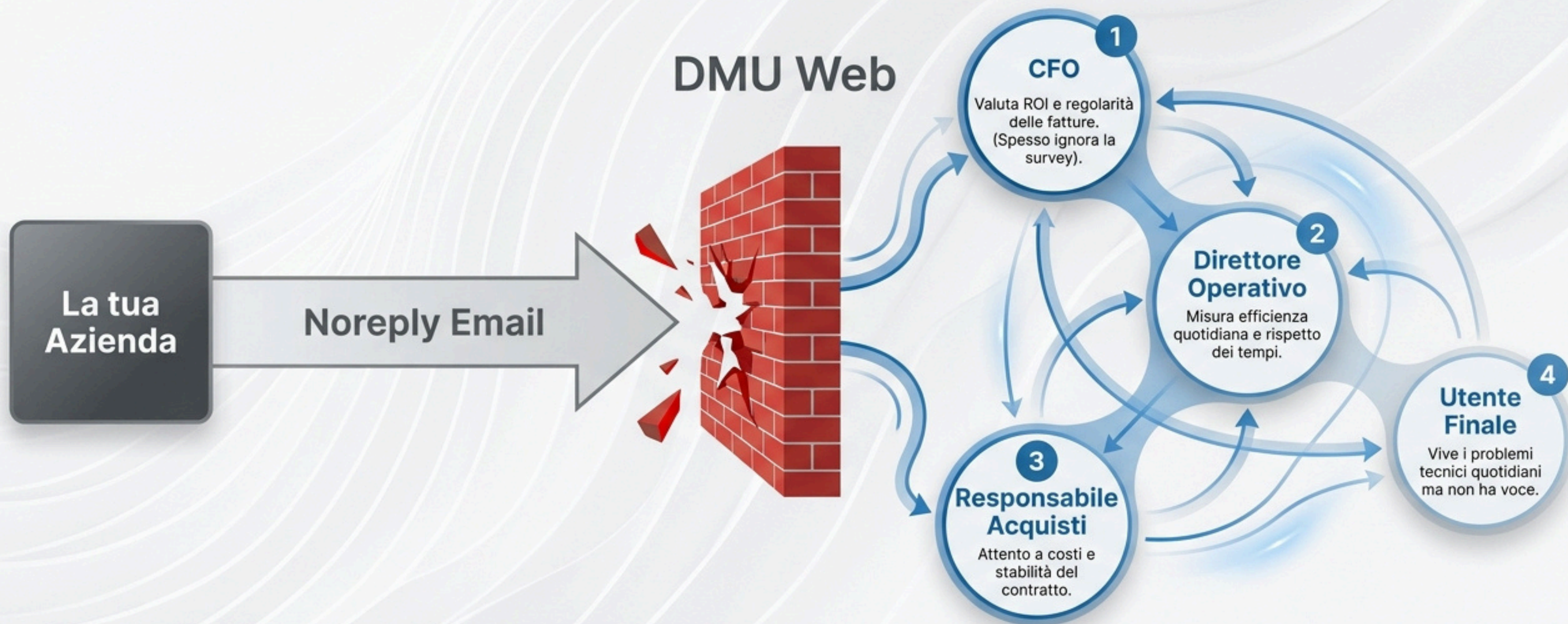


Nel B2B, la soddisfazione del cliente non è un numero.

Perché le tradizionali survey stanno fallendo e come le interviste conversazionali sbloccano il reale valore delle della partnership.

L'illusione dell'e-mail standardizzata



Sostituire un grande account B2B richiede mesi di investimenti. Misurare la loro soddisfazione richiede un approccio sartoriale, non un form automatizzato.

La trappola del “**Silent Churn**”

85%

I critici

Il Silent Churn

I clienti tiepidi o parzialmente scontenti che ignorano l'e-mail.
Stanno già pianificando l'uscita, senza lasciare traccia.

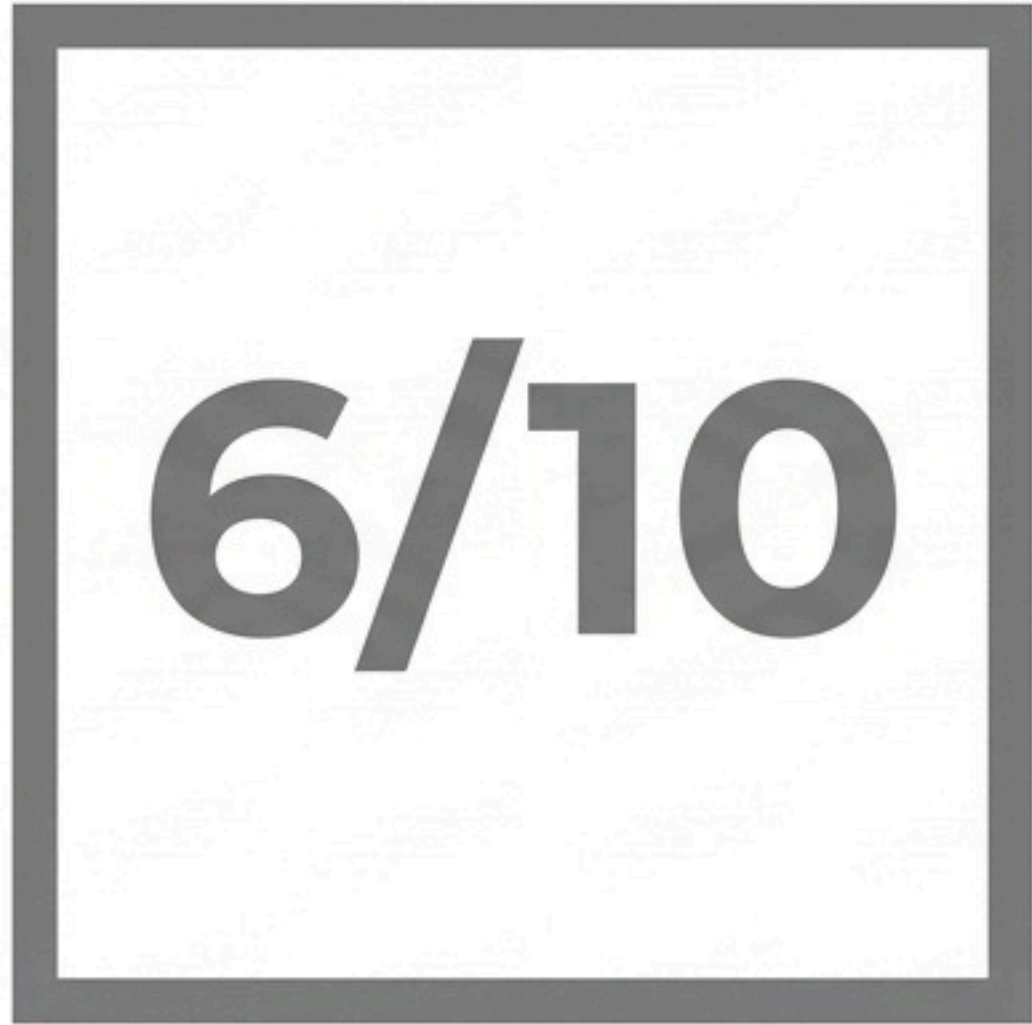
**I fanboy /
I cortesi**

Chi subisce un
grave disservizio.

Chi risponde per
pura cortesia.

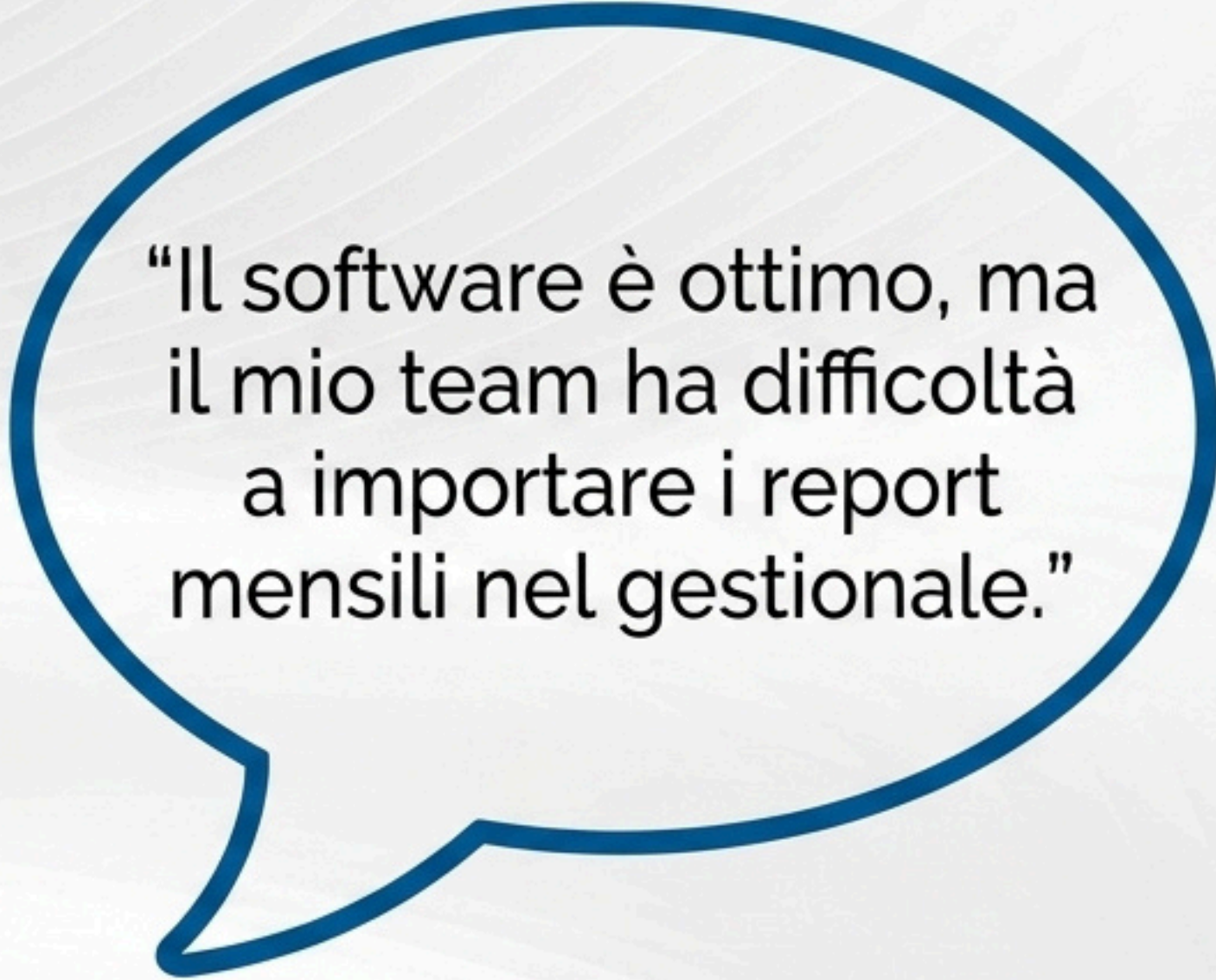
5% - 12%

Il tasso medio di risposta alle survey B2B via e-mail.
Guidare con questi dati equivale a guidare a fari spenti.



6/10

Il dato sterile. Ti dice “cosa” accade.
È l’attesa troppo lunga? Un tecnico
impreparato?
Difficoltà di importazione report?
Il numero non lo svela.



“Il software è ottimo, ma
il mio team ha difficoltà
a importare i report
mensili nel gestionale.”

Il contesto reale.
Ti spiega il “perché” e ti
permette di agire.

Dalla rilevazione al dialogo

Survey Tradizionali

Strumento: E-mail automatica e impersonale.

Natura: Quantitativa e rigida (form a crocette).

Focus: Orientata al passato ("Come valuti il servizio?").

Risultato: Survey fatigue e basso engagement.

Interviste Conversazionali

Strumento: Professionista empatico.

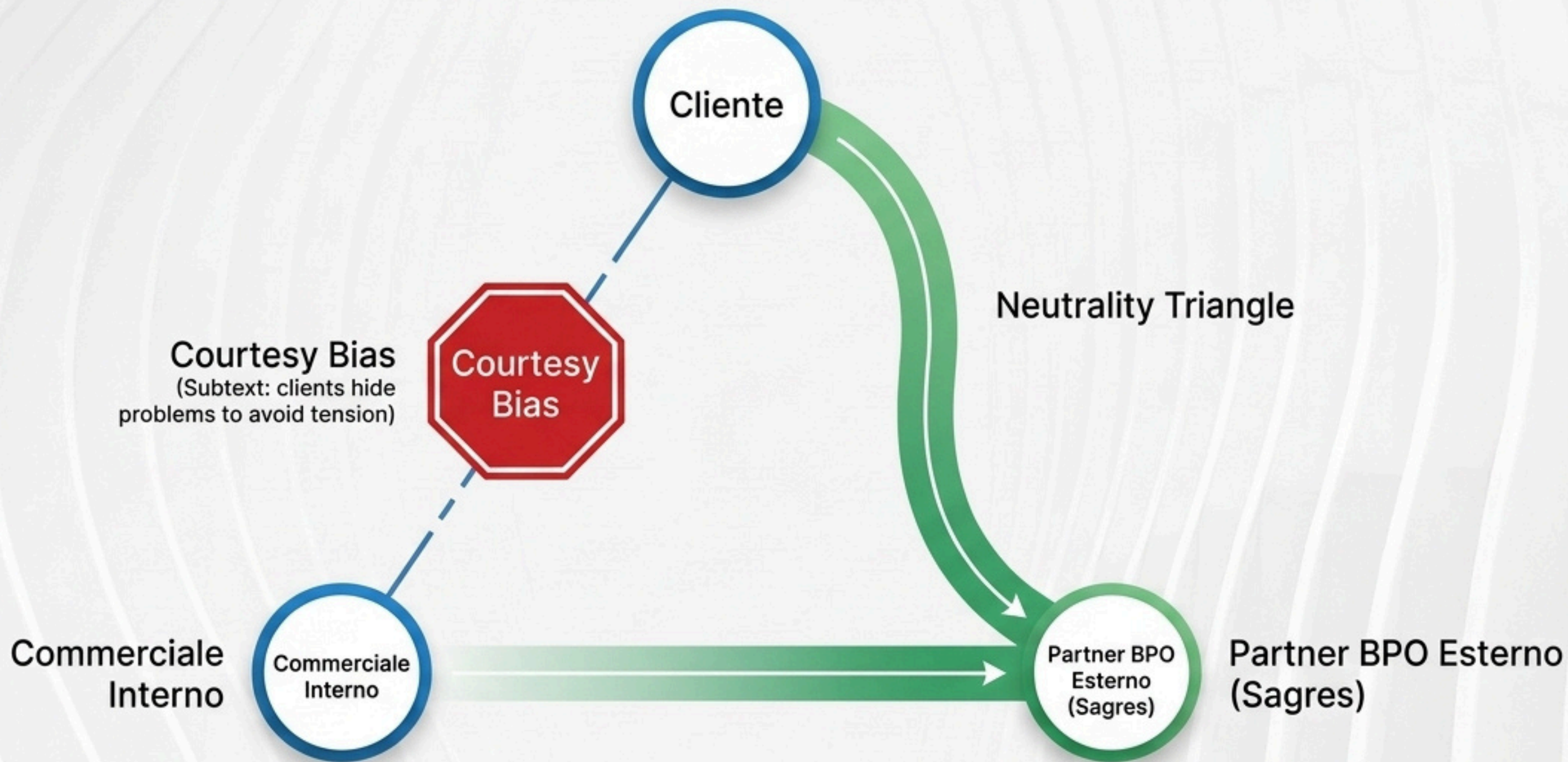
Natura: Qualitativa e fluida (colloquio aperto).

Focus: Orientata al futuro (Intercetta bisogni latenti).

Risultato: Fiducia, partnership e segnali d'allarme precoci.

Il potere della neutralità esterna

Affidare l'ascolto ai commerciali interni genera risposte falsate dalla cortesia. Un partner esterno specializzato come Sagres garantisce un ambiente neutrale, sbloccando feedback sinceri e trasparenti.



Architettura di un dialogo efficace

Step 1: Segmentare

Dividere per valore. Interviste 1-to-1 per Key Accounts; approccio ibrido per la fascia transazionale.

Step 2: Traccia Flessibile

Addio copioni. Domande aperte per favorire il racconto, non check-list rigide.

Step 3: Partner Neutrale

Utilizzare un BPO esterno per garantire trasparenza e abbattere il bias di cortesia.

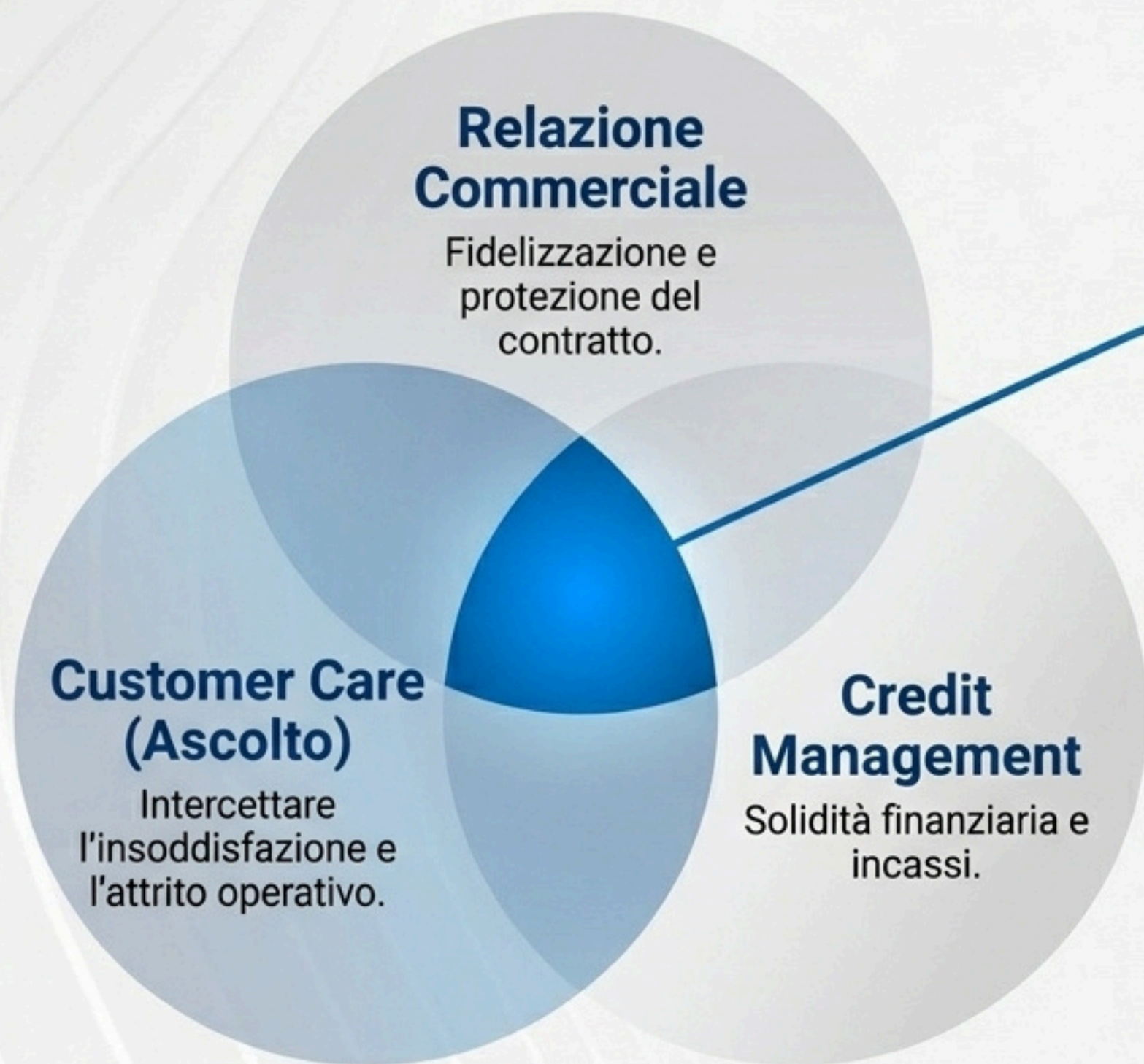
Step 4: Analisi Tematica

Trascrivere, analizzare e classificare i feedback per orientare gli investimenti operativi.

Step 5: Close-the-Loop

Azione immediata. In caso di criticità, coinvolgimento dell'account manager e proposta di soluzione entro 48 ore.

Il Metodo Sagres: Oltre la Customer Satisfaction



Nel B2B, i ritardi nei pagamenti raramente sono crisi di liquidità. Spesso sono contestazioni non espresse o errori amministrativi.

L'ascolto preventivo fa emergere l'intoppo prima della scadenza della fattura, sbloccando la liquidità senza irrigidire il rapporto.

Scalare in modo sicuro attraverso il dialogo

Nell'economia B2B, continuare ad affidarsi a mail fredde significa rinunciare a capire i propri clienti. Le interviste conversazionali trasformano il fornitore in un partner strategico.

1. Tutela della Cassa

Risolvi i problemi prima che blocchino le fatture.

2. Riduzione del Rischio

Incrocia i dati qualitativi con gli indici di rischio commerciale.

3. Partnership Reale

Dimostra al cliente che il suo tempo e la sua voce hanno un valore concreto.