Voice of Customer B2B

il sito scritto con le parole dei clienti

Dove ascoltarle, come trasformarle, come provare il testo

1 Le parole dei clienti sono già in azienda

Moduli ed email
come descrivono il problema e che cosa chiedono prima di un prezzo

Commerciali
quali domande ricevono; fatti mostrare l'email con le parole originali

Chat e assistenza
dubbi su impiego e compatibilità utili anche a chi deve scegliere

Ricerca interna
i termini che i visitatori scrivono nella ricerca del sito

Search Console
scheda Query della pagina: come cercano le persone, non chi sono

Recensioni e forum
solo spunti: è la voce di persone di cui non conosci l'esperienza

Parti da una pagina e dalla decisione che deve aiutare
capire se il prodotto è adatto, inviare i dati per un preventivo o chiedere una valutazione: l'ascolto prende una direzione

2 Da «partner affidabile» a una sezione concreta

Il cliente dice	«Cerchiamo un partner affidabile»
Chiedi un episodio	«Quando dici affidabile, a quale esperienza concreta pensi? Mi racconti che cosa è successo?»
Il racconto	«Una consegna è slittata e abbiamo dovuto riprogrammare le squadre.» «L'abbiamo scoperto quando abbiamo chiesto noi un aggiornamento.»
Il bisogno	organizzare il lavoro conoscendo lo stato della commessa e le variazioni della consegna
La pagina	**«Aggiornamenti sulle consegne per programmare le** squadre»: aggiornamento settimanale, avviso appena cambia la data, un esempio da guardare

«Affidabile» ora ha un contenuto preciso
frequenza delle comunicazioni, informazioni fornite, gestione delle variazioni (esempio costruito dell'articolo)

Un desiderio del cliente non autorizza una promessa

3 Quante conversazioni e come provare il testo

4–8
partecipanti per ogni giro di ricerca qualitativa (GOV.UK)

12
interviste: saturazione sostanziale nel campione del Ghana (Guest, Bunce e Johnson)

Basta
quando non emergono nuovi motivi di scelta, dubbi o condizioni



10 colleghi
della stessa azienda
= 1 cliente aziendale

Solo clienti soddisfatti? Cerca anche chi ha rinunciato

Prova le domande: «L'avvio è stato chiaro?»

tre persone, tre «avvii»

- la firma del contratto
- la prima riunione
- l'inizio delle lavorazioni

Chiedi «che cosa hai inteso per avvio?»
se ti interessa la prima riunione, nomina proprio quella (controllo della comprensione: interviste cognitive, CDC)

Comprensione, clic e richieste utili: tre misure diverse
fai spiegare la bozza a un possibile destinatario prima di contare i clic

Fonte: esempi dell'articolo; GOV.UK; Guest, Bunce e Johnson, 2006; CDC

KLC www.klc.it

Fonte: KLC · Voice of Customer B2B: come scrivere il sito con le parole dei clienti
https://www.klc.it/blog/strategia/voice-of-customer-b2b-raccogliere-il-linguaggio-del/