



4 modi per semplificare il processo di prenotazione degli appuntamento

Rendi unica l'esperienza di prenotazione di un appuntamento per te e per i tuoi clienti con Microsoft Bookings



Quando il telefono suona continuamente per via dei clienti che devono prenotare un appuntamento, può diventare difficile trovare il tempo per il tuo lavoro efficiente, come gestire le altre attività e, cosa ancora più importante, concentrarsi su marketing e nuove attività per i tuoi clienti che possono favorire lo sviluppo del tuo business.

Quando prenotare un appuntamento diventa lungo e complicato, i tuoi clienti possono essere insoddisfatti dal servizio, con un impatto negativo sul tuo business. La maggior parte (85%) dei consumatori è infastidita quando ha a che fare con un'azienda che non ha un sistema di

prenotazione semplice ed efficiente. Più della metà (51%) ha scelto di passare alla concorrenza a causa di esperienze insoddisfacenti con il servizio clienti¹.

Microsoft Bookings semplifica, per te e i tuoi clienti, questa attività banale quanto fondamentale. Bookings ti aiuta infatti a creare una pagina per le prenotazioni online: in questo modo i tuoi clienti possono accedere in base alle loro esigenze, controllare gli orari disponibili, selezionare un servizio ed il membro del tuo staff che preferiscono. Prenotare un appuntamento è davvero questione di pochi clic. Inoltre, dopo che la prenotazione è stata effettuata, i clienti e i tuoi collaboratori ricevono la conferma con promemoria automatici tramite e-mail, oltre alle notifiche se l'appuntamento viene spostato o cancellato.

Di seguito un'analisi più dettagliata dei **quattro modi in cui Microsoft Bookings può aiutarti a semplificare il processo di prenotazione e migliorare il tuo servizio clienti:**

¹ Accenture, *Accenture 2013 Global Consumer Pulse Survey*, Accenture, 2013.

1. Fornire un servizio eccellente ai clienti

Chiamare per prendere un appuntamento può diventare spesso frustrante: può essere necessario fare più tentativi e doversi ricordare di chiamare durante gli orari di apertura. In base a quanto emerso da un sondaggio, il 40% dei consumatori ha dichiarato di preferire la modalità self-service invece dell'interazione umana per il contatto con le aziende e il 70% si aspetta di trovare opzioni self-service nei siti web delle aziende².

Con Bookings, puoi offrire questa opzione self-service. I clienti possono prenotare

un appuntamento online, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, scegliendo l'orario e il servizio desiderato, oltre che il membro dello staff che preferiscono. Al termine, ricevono una conferma tramite e-mail con un invito del calendario che possono facilmente aggiungere al loro calendario personale. Anche le cancellazioni e gli spostamenti (a seconda delle politiche aziendali) possono essere gestiti online, direttamente dalla conferma e-mail.

E se alcuni clienti preferiscono comunque chiamare? Non c'è problema. Puoi inserire tu manualmente l'appuntamento in Bookings ed i clienti riceveranno comunque conferme e promemoria tramite e-mail.

² SSI and No Problem, "The Real Self-Service Economy", 18 giugno 2013.

Soluzioni semplici e intelligenti

Microsoft Bookings ti aiuta a rendere felici i clienti, grazie a:

- Una soluzione online di prenotazione degli appuntamenti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno, senza necessità di chiamare
- Conferme e promemoria automatici tramite e-mail

- Possibilità di cancellare o spostare l'appuntamento online
- Semplice metodo per aggiungere gli appuntamenti al calendario
- Possibilità di pianificare l'appuntamento anche al telefono o di persona, se preferiscono. Potrai quindi aggiungere facilmente gli appuntamenti a Bookings manualmente, da pc o da mobile.



2. Risparmiare tempo

La pianificazione degli appuntamenti al telefono è un'attività dispendiosa, sia per te che per il tuo staff. Con Bookings, puoi ridurre il tempo passato da te e dai tuoi dipendenti a rispondere al telefono, pianificare gli appuntamenti, rincorrere l'interlocutore e ricordare gli appuntamenti ai clienti. Non dovrai più preoccuparti di perdere una chiamata, con il rischio di perdere un potenziale cliente.

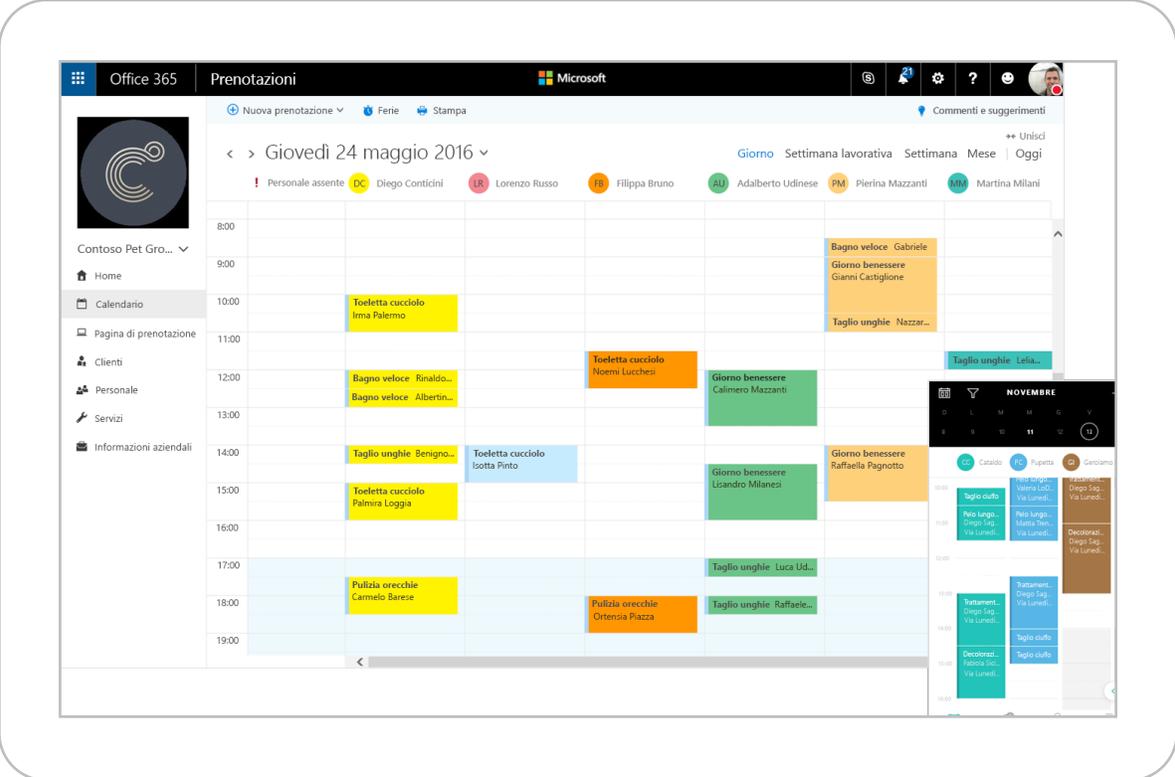
Bookings include una pagina per le prenotazioni online, personalizzabile e facile da configurare, che puoi incorporare nel tuo sito web, aggiungere alla tua pagina di Facebook o visualizzare tramite un link di Office 365.

Con Bookings, puoi registrare le preferenze dei clienti, gestire i carichi di lavoro e gli elenchi dei membri dello staff, definire i servizi offerti e i prezzi, impostare l'orario di lavoro e anche personalizzare la modalità di pianificazione per i servizi e lo staff. I clienti avranno tutte le informazioni necessarie, in base alle proprie esigenze, senza togliere tempo prezioso a te e al tuo staff.

3. Ridurre la probabilità che il cliente dimentichi l'appuntamento

Gli appuntamenti mancati sono uno spreco di tempo, causano frustrazione e hanno un impatto negativo sui tuoi

guadagni. Quando è un membro dello staff a non presentarsi, la situazione è ancora più grave. Le conferme e i promemoria automatici di Bookings ti aiutano a ridurre questo problema. I promemoria segnalano gli appuntamenti imminenti sia allo staff che ai clienti, con le informazioni principali e un collegamento all'appuntamento. Per i membri dello staff, ogni nuovo appuntamento viene aggiunto automaticamente al calendario e aggiornato in caso di modifiche e cancellazioni.





4. Gestire gli appuntamenti ovunque

Chi gestisce un'attività non deve essere costretto a stare sempre alla scrivania. Vuoi poter pianificare o spostare gli appuntamenti anche quando non sei in negozio o in ufficio? Vuoi controllare i tuoi impegni futuri mentre sei in viaggio? Bookings include un'app per dispositivi mobili che offre a te e al tuo staff flessibilità, comodità e controllo, grazie a:

- Accesso completo al calendario e ai dettagli delle prenotazioni da qualunque luogo
- Possibilità di prenotare manualmente gli appuntamenti tramite l'app per soddisfare le richieste dei clienti mentre sei in viaggio
- Rapido accesso a e-mail, chiamate o messaggi di testo per comunicare con i clienti quando è necessario

Grazie alla possibilità per i clienti di prenotare l'appuntamento successivo dall'ufficio o da casa, mentre viene fornito un servizio, o anche dalla poltrona del salone di bellezza, dall'officina o dalla sala d'attesa dell'ufficio, puoi incrementare le vendite favorendo la fidelizzazione della clientela.

Conclusione

La pianificazione degli appuntamenti con i clienti può essere un processo frustrante e dispendioso in termini di tempo, per te e i clienti, mentre le cancellazioni e i mancati appuntamenti possono influire negativamente sulle vendite. Microsoft Bookings rende più semplice per tutti la pianificazione degli appuntamenti. I clienti possono pianificare o modificare gli appuntamenti nei momenti che preferiscono. Tu puoi personalizzare una pagina per le prenotazioni online in base alle esigenze del tuo business. Tu e il tuo staff non dovrete più dedicare tempo a telefonate e promemoria e potrete così concentrarvi su ciò che è più importante: offrire ai clienti un servizio eccellente.



Prova Microsoft Bookings come parte di Office 365 Business Premium. Dopo avere eseguito la registrazione per Office 365, vedrai il riquadro di Bookings nell'icona di avvio delle app e nella home page di Office 365.

[Inizia subito a usare la versione di valutazione gratuita di 30 giorni.](#)

© 2017 Microsoft Corporation. Tutti i diritti sono riservati. Questo documento viene fornito "così com'è". Le informazioni e i punti di vista espressi in questo documento, inclusi i riferimenti a URL e ad altri siti Web, possono subire modifiche senza preavviso. L'utente si assume tutti i rischi relativi al suo utilizzo. Questo documento non fornisce alcun diritto legale ad alcuna forma di proprietà intellettuale verso i prodotti Microsoft. L'utente può copiare e utilizzare questo documento per scopi di riferimento interni.