



Intervista doppia il Customer Service in Diplomatic MS

Antonella Colombo e Valeria Dalla Villa L'ingresso in Diplomatic

Antonella Colombo: Sono arrivata in Diplomatic tanti anni fa, subito dopo l'esame di maturità. Sono entrata in Diplomatic nell'ufficio Logistica e dopo circa un anno sono passata al Customer Service per diventare rapidamente l'assistente del direttore commerciale di allora. Si può dire che sono cresciuta in Diplomatic dove ho incontrato tante persone e ho imparato ad interfacciarmi con diverse tipologie di clienti. Oggi sono responsabile del Customer Service per il mercato italiano e, insieme al team di colleghe che coordino, cerchiamo di offrire un servizio sempre di alta qualità alla clientela.

Avere cura del cliente è diventata per me la mission che mi dà soddisfazione nel lavoro di ogni giorno.

Valeria Dalla Villa: Sono entrata in Diplomatic nel 2020 come responsabile del Customer Care internazionale, portando un bagaglio di esperienze maturate in una serie di aziende precedenti, ma sempre nella stessa area aziendale. In Diplomatic riesco a realizzare quell'obiettivo professionale che mi piace particolarmente, la possibilità di aiutare i clienti grazie ad un lavoro in team con le colleghe e poter migliorare giorno per giorno la qualità del servizio per la piena soddisfazione del cliente.

Un aspetto che contraddistingue il mio lavoro è la formazione delle nuove risorse per il customer care e degli stagisti che si avvicinano al mondo del lavoro con una esperienza in Diplomatic.

Oggi, l'ingresso nel Gruppo Daikin, ci darà modo di affrontare nuovi obiettivi.



Valeria Dalla Villa- Customer Care
Team Leader International sales.



Antonella Colombo- Customer Care
Team Leader Domestic sales

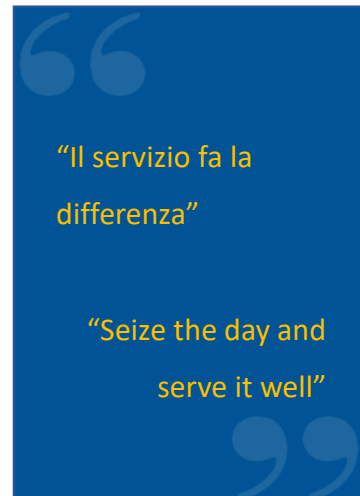
Cos'è il Customer Care in Diplomatic MS?

Antonella Colombo: per il mercato italiano, il nostro ruolo principale è essere a disposizione del cliente, che è presente quotidianamente, sia telefonicamente sia via e-mail, anche più volte al giorno, per la risoluzione di problematiche o per ricevere informazioni. Abbiamo un rapporto "molto friendly" con i nostri clienti, basato su fiducia e rispetto reciproco, che coltiviamo facendoci trovare sempre pronte e preparate per dare le soluzioni necessarie e utili.

Questo è il senso della **Cura del Cliente in Diplomatic.**

Valeria Dalla Villa: il customer care per l'export è creare, mantenere e consolidare rapporti nati con clienti già acquisiti e nuovi. Noi siamo uno dei componenti della customer experience del cliente, che si interfaccia con noi, ma si rapporta anche con altri team di Diplomatic. Dobbiamo mostrare efficienza nell'organizzazione e nei tempi di risoluzione, perché il cliente estero si aspetta risposte semplici e brevi in termini di tempo. Anche per le distanze geografiche e di fuso orario, l'efficienza si misura in tempi di risposta.

Un altro aspetto a cui prestiamo molta attenzione è far trasparire sempre il nostro interesse verso il cliente e le sue richieste, per evitare che si senta solo nelle difficoltà.





Chi è il Cliente per Diplomatic?

Antonella Colombo: Come mercato Italia seguiamo tutte le linee di prodotto e i clienti sono diversi tra loro. Per la linea componenti il cliente, generalmente, è il distributore o il rivenditore, per la linea impianti il cliente è, invece, il costruttore o l'OEM che utilizza il nostro sistema all'interno del proprio impianto. Le esigenze dei clienti sono differenti tra loro e in diversi casi siamo noi, come Customer Service di Diplomatic seguendo una formazione specifica, a conoscere le loro piattaforme e lavorare con i portali dei clienti stessi.

Cosa accadrà con la vendita della linea di prodotti Daikin lo scopriremo presto, noi siamo pronte ad accogliere le eventuali nuove tipologie di clienti.

Valeria Dalla Villa: Anche all'estero i clienti sono distributori, costruttori e OEM.

La nostra presenza internazionale, grazie alla politica di acquisizioni operata nel tempo da Diplomatic con l'inserimento di brand come Hydreco Hydraulics, Continental Hydraulics e TILL Hydraulics ha portato il gruppo ad essere un marchio molto noto e apprezzato, anche prima dell'unione in Daikin Industries. Il rapporto con i clienti internazionali, così come in Italia, è quindi consolidato e basato sulla quotidianità e su una fiducia che ci porta spesso a condividere notizie e tradizioni locali che rendono il rapporto molto più personale e capace di superare le distanze e perché no anche le differenze culturali.

Siete un Team o due Uffici che si scambiano buone idee?

Siamo assolutamente una squadra che mette a punto il livello di servizio del Customer Care perché abbia gli stessi standard in tutto il mondo, per tutti i clienti. La fase di pianificazione e di verifica è costante, su base settimanale. Ovviamente nel «day by day» ci occupiamo del nostro mercato di competenza con le specificità caratteristiche, ma sempre allineando le colleghe su quelle che mostrano essere buone idee o modalità di risoluzione delle richieste.

Come si sviluppa il vostro rapporto con la rete di Vendita Diplomatic?

La rete di vendita, composta da venditori e agenti per il mercato Italia è uno dei team con cui collaboriamo maggiormente. Si lavora a stretto contatto: loro sono le persone che visitano il cliente, noi siamo i riferimenti interni sempre a disposizione. Se non ci coordinassimo il cliente rischierebbe di avere una experience insoddisfacente, oggi invece garantiamo che le informazioni circolino per poter essere sempre pronte a dare le giuste soluzioni.

Per l'internazionale il rapporto principale è con gli Area Manager e alcuni agenti locali, figure chiave nella creazione della relazione, della fiducia e della fidelizzazione con i clienti. Confrontarci con loro ci aiuta per ottenere più informazioni "dirette" per migliorare le comunicazioni con i clienti portandole ad un lavoro molto più diretto e concreto.

Il servizio al Cliente ci porta però a dover collaborare con tanti altri team aziendali tra cui la Produzione e la Logistica quando ci vengono chieste specifiche.

Creiamo la giusta dinamica per la gestione delle richieste.

Il Customer Service come sarà in Diplomatic MS gruppo Daikin?

Il prodotto nuovo non ci spaventa; lo studieremo, impareremo a conoscere quello che è indispensabile per essere efficaci nel customer service. Capiremo presto se saremo integrate ad altri team internazionali di Daikin per condividere standard e practice con le altre divisioni del gruppo.



Identikit di Valeria e Antonella

A entrambe piace moltissimo andare in moto...come passeggiare, dal fine settimana alle vacanze, le due ruote ci affasciano.

«Siamo organizzatissime nella gestione degli spazi.»

Antonella: io amo tanto anche la musica. Portatemi ai concerti e mi fate felice.

Valeria: il fitness è parte integrante delle mie giornate, tanta energia per tutti i giorni!

Per entrambe la vita scorre comunque con grande soddisfazione con i figli e i compagni di vita, saldamente al volante delle moto.

