

## Garmin Istant Coach, il supporto ai clienti si fa social

Garmin, leader mondiale nel settore dei navigatori satellitari, punta sui social per rendere più veloce e più efficiente l'assistenza ai clienti dando vita sulla propria pagina Facebook a **Garmin Istant Coach**, un'area appositamente dedicata al customer care.

Per guidare i fan alla risoluzione di ogni dubbio o esigenza relativa al proprio prodotto Garmin ha creato un'area dedicata sulla propria pagina Facebook in cui è possibile trovare facilmente una risposta alle proprie richieste. Gli argomenti sono selezionabili a seconda della categoria di prodotto in modo da procedere più velocemente al reperimento delle informazioni. Nel caso non si sia trovata una risposta al proprio dubbio è possibile contattare tramite un apposito modulo il coach per ricevere entro 8 ore una risposta pubblicata community nella sezione dedicata nella fanpage. Nei casi di problemi tecnici che necessitano di controlli sul prodotto per verificare eventuali malfunzionamenti e necessarie riparazioni l'utente viene invitato a contattare direttamente l'assistenza tecnica.

Garmin Istant Coach è un servizio di customer care 2.0 che regola le richieste degli utenti abituati a rivolgersi direttamente sulla pagina ufficiale di Garmin Italia alla ricerca di un dialogo diretto con l'azienda. Grazie alla soluzione individuata da Garmin ora l'utente ha la possibilità di trovare velocemente una risposta anche attraverso il canale dei social media, che si affianca al supporto telefonico e via email.

Garmin Istant coach condivide la richiesta del singolo utente a tutta la community in modo da farla divenire un'esperienza condivisa e socialmente utile. L'esperienza del singolo caso può fornire una risposta a più utenti, riducendo il numero di interventi e di lavoro dell'assistenza Garmin e velocizzando per l'utente la ricerca ai propri dubbi e il reperimento delle informazioni.

"Garmin Istant Coach è un esempio di come in epoca digital aziende e consumatori possano dialogare in modo proficuo per rendere più veloci ed efficaci i processi di customer care " dichiara Maria Aprile, Marcom manager Garmin Italia. "Grazie a questo spazio rendiamo l'esperienza di ogni utente un aiuto prezioso per gli altri trasformando un elemento, spesso di criticità, come l'assistenza in un momento di coinvolgimento dell'utenza nell'attività dell'azienda".