



Il futurista 5.0

Il futuro è nel dialogo con i clienti:
conversare artificialmente
e umanamente



Cfimt Milano
t. 02 54 06 311

Cfimt Roma
t. 06 50 43 053

info@cfimt.it

cfimt.it



“Tacete, il nemico vi ascolta” si diceva in guerra. In pace si dovrebbe dire “parlate, l’amico vi ascolta” oppure meglio “ascoltate, il cliente vi parla”. Si dice da tempo che i mercati sono conversazioni, a maggior ragione in ambito turistico e alberghiero. Solo che ora il dialogo è anche digitale sotto forma d’interazione via messenger di testi, video, audio o automatizzati chatbot. Naturale. Per le nuove generazioni la rete è vitale come per i pesci l’acqua. Reale e virtuale un’unica “realtà”, o meglio un’esperienza quotidiana che tutto fonde. Tra l’altro la fusione fra online e offline comporta anche la fusione fra automazione e “umanizzazione” della relazione con il cliente.

Da un lato bisogna tenere alto il livello di dialogo “empatico” in carne e ossa garantendo un colloquiale human touch di nicchia, dall’altro bisogna prendere atto che automazione dei servizi e intelligenza artificiale stanno introducendo nuovi approcci di dialogo con il cliente basati su gesti (automatici) veloci e risposte veloci, magari corredate da consigli. Una cosa è certa: il dialogo non è più un servizio da esternalizzare ma da tenere in casa come “core business”.

La mappa del futurista 5 è un piccolo sforzo per offrire stimoli e impulsi utili ai manager del settore. Un viaggio per mettere a fuoco dodici profili, o meglio conversazioni, per dialogare come si deve con il cliente del futuro.

Il dialogo con i clienti in 12 declinazioni

DIALOGO EFFETTIVO

Il cliente del futuro pretende il massimo risultato con il minimo sforzo. Personalizzazione, semplicità, velocità, automazione, considerazione, rispetto e sì, anche simpatia. Il tutto in tempo reale come internet ci ha abituati. Nell'orbita del cliente il contatto diretto con l'azienda perde significato. Conta solo il livello effettivo (concreto) della relazione e assistenza, indipendentemente da chi la svolge.



DIALOGO CHIACCHIERATO

Secondo *Gartner* entro il 2020 la persona media avrà più conversazioni con i *chatbot* che con persone in carne e ossa. In futuro la maggior parte dei clienti pretenderà che i loro albergatori siano realmente e intelligentemente automatici per conversare in modalità conveniente.



DIALOGO FRA BOT

Il bot del cliente dialoga con il bot dell'albergo. Suona strano ma non è strano. In un futuro non troppo distante la comunicazione bot-to-bot potrebbe diventare la nuova interazione con il cliente. Già oggi vediamo all'opera le prime applicazioni (programmi) che semplificano la vita con delega e automazione delle attività quotidiane. Domani i bot *et al* assisteranno digitali si specializzeranno in singole aree della vita: dal mobility bot al travel bot fino al health o finance coach.



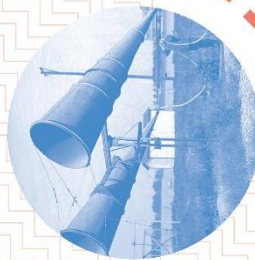
DIALOGO DATATO

I dati (grandi ma anche piccoli) sono la chiave per aprire tutte le porte di una fruttuosa relazione. Ma attenzione: giustamente i clienti mollano i propri dati volentieri solo a condizione di ottenere in cambio un valore aggiunto (reale). Dunque non solo l'analisi dei dati deve essere intelligente (sistemi) ma anche il conseguente dialogo e servizio.



DIALOGO AUMENTATO

Fissi per 5 secondi. In facciata dell'albergo e ricivi immediatamente sul device recensioni o offerte. Benvenuti nell'era del cliente aumentato che grazie alla cosiddetta *mixed reality* (che fonde realtà aumentata con dettagli non visibili a occhio nudo, aggiuntivi con dettagli non visibili a occhio nudo).



DIALOGO ADATTIVO

Ma anche predittivo e "situativo". In futuro è il cliente a decidere quando, dove e in quale contesto dialogare. Presidiare tutti i canali possibili, semplificare radicalmente la comunicazione, anticipare le esigenze, automatizzare i processi. Il nuovo albergatore, in veste di facilitatore-dialogatore turistico (che funziona come tante app) ragiona dunque in termini di *tourist adaptive service provider*.



DIALOGO GEOSPAZIALE

Altro che Google maps. Mappe e conversazioni personalizzate. Immaginate di localizzare nello spazio dettagli che gli altri non possono localizzare. Immaginate di condividere dati geospaziali che gli altri non possono condividere (gli altri sono tutti quelli che non fanno parte della vostra rete). Si chiama *hiperspazio/semi-spazio*. Teoricamente rivoluzionario per lo sfruttamento consensuale dei dati.



DIALOGO VOCALE

Parlate con i device o con uno specchio o televisore. Tutti, ancora, a parlare di trasformazione digitale quando invece bisognerebbe parlare di trasformazione vocale, quella si che nei prossimi 10 anni sconvolgerà abitudini, consumi e dunque *business model*. I futuri assistenti digitali e vocali diventeranno veri e propri compagni di sventura di ogni conversazione. Praticamente nuovi amici.



DIALOGO UMANO

Con tutta questa automazione spinta conviene puntare anche alla relazione spinta. Dopo la sbornia della digitalizzazione e tempo di umanizzazione. Le persone (e relazioni) prima di tutto. Non dimenticando che siamo persone in carne e ossa a cui piacciono altre persone in carne e ossa. Oltre la tecnologia c'è il rapporto fra le persone, vera merce rara nel futuro. Garantire, con tutti questi computer e chatbot, servizi con un tocco umano farà la differenza soprattutto in ambito alberghiero.



DIALOGO SPAZIALE

Dialogare significa (anche) lasciare spazio alle persone. Ne saranno grati (e forse fedeli) i POPs (privately owned public open spaces). Ovvero: lo spazio pubblico diventa sempre più privato ma anche sempre più aperto al pubblico per creare Urban Entertainment Center (vedi Apple a Milano). Innovazione sociale ma anche relazionale.

DIALOGO ANTROPOLOGICO

Studia l'essere umano nel suo tempo (Zeitgeist) e innova il dialogo e relativi servizi di conseguenza. Il marketing antropologico è spesso sottovalutato così come lo studio e comprensione profonda dei comportamenti delle persone. Bisognerebbe imparare dallo straordinario lavoro fatto da Generator Hostels sui giovani viaggiatori.

