

“La fiducia è la chiave per costruire relazioni che fanno la differenza”

Il nostro team di consulenza clienti non si limita a fornire risposte rapide, ma costruisce relazioni autentiche basate su fiducia, ascolto e supporto continuo. In questo speciale, Marko Misic, Cristiana Verda Hassanaly e Suzana Angelov ci raccontano come affrontano le sfide quotidiane dei clienti, trasformando i feedback in preziose opportunità di crescita e soluzioni su misura.

Cosa è particolarmente importante per voi nella collaborazione con i vostri clienti?

Marko

Tutto parte dalla costruzione di un rapporto di fiducia autentico, alimentato da un dialogo aperto e costruttivo. Il mio obiettivo è essere un partner su cui i clienti possano sempre contare. Ascolto le loro esigenze, le faccio mie e mi impegno a proporre soluzioni utili, che facciano davvero la differenza nel loro lavoro quotidiano.

Cristiana

La fiducia è l'elemento fondamentale. Il mio cliente deve sapere di poter sempre contare su di me, soprattutto nei momenti di difficoltà. È essenziale che percepisca il mio impegno nel trovare soluzioni, anche parziali, quando necessario. Un altro aspetto che considero altrettanto importante è l'amicizia: con gli anni di collaborazione, il rapporto può diventare sempre più profondo, evolvendosi in una relazione che va oltre il contesto lavorativo. Per me, questo è uno dei traguardi più gratificanti.

Suzana

Per me, un buon rapporto si basa sulla stima e sulla trasparenza. È fondamentale mantenere una comunicazione aperta, che ci permetta di celebrare insieme i successi e affrontare con serenità le difficoltà. Questo equilibrio è alla base di una collaborazione a lungo termine e proficua.

Com'è la vostra giornata lavorativa e come supportate attivamente i clienti nella loro pratica quotidiana?

Marko

Un aspetto cruciale del mio lavoro è garantire un flusso di comunicazione continuo e fluido tra i clienti e l'azienda, passando attraverso il servizio clienti e i consulenti, per offrire soluzioni sempre più coordinate ed efficaci. Ogni giornata è diversa, ed è proprio questa la bellezza del mio lavoro. Mi immergo nelle richieste dei clienti, stabilendo priorità e offrendo risposte rapide e mirate. Il mio supporto spazia dal fornire consigli pratici all'indirizzare l'azienda, grazie al feedback del mercato, verso il miglioramento costante del servizio, affinché ogni fase del processo logistico venga ottimizzata. Mi piace pensare di essere un facilitatore, qualcuno che rende più semplice ciò che sembra complesso.

Cristiana

Le mie giornate sono piene di stimoli, tra visite e chiamate. Ogni giorno porta nuove sfide, che affronto con un approccio positivo e la volontà di trovare soluzioni. Anche nei momenti più tranquilli, mi dedico ad altre attività per il cliente, lavorando dietro le quinte per migliorare continuamente il servizio e garantire che sia sempre pronta a intervenire rapidamente quando necessario.

Suzana

La mia giornata lavorativa è varia e mai monotona. Ogni visita e ogni persona portano con sé argomenti e sfide differenti. Mi preparo attentamente, presentando soluzioni e affrontando anche temi che vanno oltre il nostro ambito specifico. Il mio ruolo è essere un punto di riferimento per il cliente: ascoltare, offrire risposte tempestive e coinvolgere i reparti necessari per creare soluzioni personalizzate.

I nostri consulenti alla clientela, i nostri autisti e il nostro supporto vendite, composto da specialiste qualificate assicurano un servizio diretto e su misura per voi.

Che tipo di feedback ricevete più frequentemente dai nostri clienti e come lo utilizzate?

Marko

I clienti apprezzano la disponibilità e l'approccio proattivo nell'affrontare le situazioni più complesse. Ogni riconoscimento è una spinta a offrire sempre il massimo, con l'obiettivo di superare le aspettative e rispondere alle esigenze dei nostri clienti. I feedback sono la bussola che guida l'azienda verso soluzioni sempre più personalizzate.

Cristiana

Ricevo regolarmente feedback positivi, che rappresentano una motivazione costante per proseguire su questa strada. In caso di feedback negativi, collaboro direttamente con il cliente per analizzare la situazione e individuare soluzioni efficaci. Ogni esperienza è un'opportunità di miglioramento continuo.

Suzana

Ricevo feedback di diversa natura. I feedback positivi rafforzano il legame con i clienti e confermano che stiamo seguendo la direzione giusta. I feedback negativi, invece, sono un'opportunità per evolvermi e crescere, sia personalmente che professionalmente. Mi impegno ad ascoltare con attenzione e a collaborare per adottare rapidamente risposte efficaci e migliorare continuamente.



Marko Misic
Responsabile vendite
marko.misic@ufd.swiss
T · 079 791 97 67



Cristiana Verda Hassanaly
Consulente clienti
cristiana.verda@ufd.swiss
T · 079 527 78 11



Suzana Angelov
Consulente clienti
suzana.angelov@ufd.swiss
T · 079 421 85 01



UFD, dove la fiducia e la consulenza sono di casa.