L'evoluzione di Costanext, da programma a piattaforma personalizzabile per gli agenti

Un’offerta di servizi sempre più tailor made, pensata per rispondere alle esigenze specifiche di ogni Agenzia. **Costa Crociere** ascolta il mercato e rivoluziona **CostaNext** - Insieme verso il futuro -, l’innovativo programma pensato per supportare gli Agenti di Viaggio attraverso la formazione, lo sviluppo del business e il miglioramento dei punti vendita. Giunto quest’anno alla seconda edizione, CostaNext e? l’unico sistema presente nel mercato del turismo italiano che mette gratuitamente a disposizione delle Agenzie servizi e strumenti distribuiti in cinque aree di attività: Contact Center, Relazione Commerciale, Formazione, Ingaggio/Fidelizzazione del Cliente e Attrattivita? del punto vendita. Per rendere la proposta di CostaNext ancora più personalizzata, a partire da gennaio 2019 i servizi erogati non saranno più offerti in pacchetti precostituiti, ma ogni singola Agenzia potrà personalizzare completamente il pacchetto di servizi che ritiene più utili per lo sviluppo del proprio business.

“Abbiamo voluto fortemente questa nuova impostazione di CostaNext, che nasce dall’ascolto e dall’analisi delle esigenze delle oltre 8200 Agenzie di Viaggio nostre partner” - spiega **Daniel Caprile**, Direttore Vendite Italia della Compagnia di Crociere -. Più del 90% delle Agenzie che a oggi hanno usufruito dei servizi erogati da CostaNext ha espresso grande soddisfazione. Allo stesso tempo, è emersa la richiesta di una maggiore libertà nella scelta dei servizi fruibili. II nuovo modello, che sarà disponibile dal prossimo anno, va nella direzione della massima customizzazione e punta a sostenere il business delle Agenzie attraverso l’erogazione dei servizi e degli strumenti più utili per ciascun punto vendita. Una conferma ulteriore – sottolinea Caprile – del riconoscimento da parte di Costa del ruolo strategico che ricoprono per noi le Agenzie di Viaggio”.

Cuore dell’offerta a disposizione degli Agenti attraverso CostaNext è la formazione, erogata sia attraverso il programma di training online Costa Academy che con i corsi in aula “Tecniche di Vendite” e “Digital e Social Media”. A quasi un anno mezzo dal lancio del programma, sono già più di 3500 gli Agenti che hanno usufruito dell’e-learning Costa e oltre 1700 quelli che hanno partecipato alle lezioni che si sono tenute in molte città d’Italia e si concluderanno con l’ultima sessione di formazione nel mese di ottobre.

Altro cardine del modello di servizi Costa è la digitalizzazione. Accedere a tutti i servizi sarà ancora più semplice e intuitivo grazie al restyling di Costa extra, che a breve vedrà rinnovata la propria veste grafica e il motore di prenotazione, che sarà reso ancora più semplice, rapido e intuitivo.
All'interno della business community di Costa extra gli Agenti hanno a disposizione una serie di strumenti interattivi che facilitano la comunicazione con il Cliente e i processi di vendita, a partire dal Marketing Box, che permette di personalizzare in completa autonomia tutti i materiali informativi sia cartacei che digitali. A oggi sono già oltre 8000 le Agenzie che hanno usufruito di questo servizio per il proprio punto vendita, trasformandosi in pochi click in vere esperte della comunicazione.
C'è poi il preventivo emozionale, lo strumento attraverso il quale le Agenzie possono stimolare l'interesse del Cliente e finalizzare più facilmente la prenotazione. Più di 5700 sono ogni mese i preventivi emozionali creati e inviati ai Clienti Costa. Punta, invece, a velocizzare la relazione tra Costa e gli Agenti Smarty, il nuovo assistente virtuale che offre risposte precise e circostanziate alle moltissime domande con le quali ogni giorno l'Agente di Viaggio si trova a confrontarsi. Basato sui meccanismi dell'Intelligenza Artificiale, Smarty è un chat bot disponibile 24 ore su 24 in grado di simulare una conversazione intelligente con l'utente su una chat attraverso tre livelli di interazione: il bot (risponditore automatico), la live chat e il ticket.
Infine, Costa extra si arricchisce di un ulteriore, nuovo servizio innovativo dedicato ai Clienti Sposi: Lista di Miele. Le Agenzie di Viaggio avranno l'opportunità di mettere a disposizione degli Sposi un mini sito per creare la lista di nozze online che amici e parenti potranno utilizzare per effettuare il loro regalo. Tanti saranno i servizi dedicati e i momenti magici che potranno essere scelti per rendere veramente esclusivo il viaggio dei sogni degli Sposi. Le Agenzie di Viaggio, a loro volta, potranno offrire un nuovo servizio per fidelizzare i propri Clienti e trovarne di nuovi.