



**CUSTOMER EXPERIENCE: COMUNICAZIONE,  
LINGUE E DIFFERENZE CULTURALI SI  
INCONTRANO**

**FRANCESCA BOSCHERINI**

Customer Experience Specialist per Discovery Network Inc.





# DISCOVERY NETWORK INC.

## CHI SIAMO

Discovery Network Inc. azienda statunitense dedicata a sviluppo e gestione di contenuti televisivi e digitali con programmi e contenuti tematici - intrattenimento e sport.

- Inizia servizio in US nel 1985 con primo canale: Discovery Channel.
- Oggi, opera in tutto il mondo offrendo più di 140 canali.

4 divisioni regionali:

- ❑ Discovery Networks Western Europe
- ❑ Discovery Networks Central & Eastern Europe
- ❑ Discovery Networks Asia-Pacific
- ❑ Discovery Networks Latin America

## DISCOVERY+

discovery+ è un servizio di video on demand.

- Casa di intrattenimento e sport - migliori contenuti di Real Time, DMAX, Nove, HGTV, Food Network, Motor Trend, Giallo, K2 e Frisbee oltre a discovery+ Original e contenuti sportivi.
- Servizio freemium: possibilità di accedere ad una library di contenuti gratuiti e fruire di contenuti a pagamento tramite abbonamento mensile o annuale.



# BACKGROUND ACCADEMICO - LICEO

## SCUOLA SUPERIORE

- Liceo linguistico “Ezio Vanoni” di Vimercate
  - Tre lingue: inglese, spagnolo e tedesco
- Soggiorni linguistici in host family
  - Bath, pressi di Londra
  - Siviglia
  - Vienna

Nessun dubbio di continuare con università: lingue - grande passione - ma come mezzo di comunicazione con cui lavorare.

## SCELTA UNIVERSITARIA

- Ragionare su discipline interessanti
- Informarsi offline e online su facoltà
- Partecipare a workshop, webinar e ascoltare testimonianze
- Unire passioni a sbocchi lavorativi e percentuali di impiego

*Idea - anche approssimativa - dei programmi delle materie del corso propri per comprendere cosa si studierà e se davvero il corso corrisponde ai propri interessi e aspettative.*

*Non farsi fermare da corsi a numero chiuso o da test di cultura generale.*



# BACKGROUND ACCADEMICO - UNIVERSITA'

## LINGUE, COMUNICAZIONE & MEDIA

Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

- Corso di laurea triennale, multidisciplinare e focalizzato su apprendimento di:
  - Due lingue - inglese e spagnolo
  - Discipline di scienze della comunicazione - giornalismo, radio, televisione, pubblicità e social media
- Tesi: "L'eredità digitale sui social media"

## INTENSIVE ENGLISH FOR COMMUNICATION

San Diego State University, San Diego (CA)

- Esperienza formativa punto di vista linguistico e umano: arricchimento e crescita individuale, maggiormente consapevole nel gestire la vita di tutti i giorni quando si soggiorna all'estero - anche in condizioni di stress
- Host family

## MEDIA MANAGEMENT

Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano

- Corso di laurea magistrale, multidisciplinare
  - Due lingue - inglese e spagnolo
  - Materie di comunicazione e sistemi mediali, attenzione al mondo dei media digitali - economia e marketing dei media, strategie e comunicazione delle imprese audiovisive, sistemi dei media internazionali.
- Tesi: "Customer Relationship Management e piattaforme digitali. Evoluzione e impatto sui servizi OTT, il caso Discovery"



# STAGE LAVORATIVO - IDEE

## OBIETTIVO

- Posizione lavorativa per poter sfruttare competenze teoriche comunicative e linguistiche acquisite durante l'università e applicarle in modo pratico
- Apprendere nuove conoscenze sul campo

## PERCHÈ

- Differenziarmi da candidati con stesso background accademico
  - Triennale: in corso, pieni voti e esperienza all'estero
  - Magistrale: in corso, pieni voti e esperienza lavorativa

## DOVE

- Portali universitari
  - Strumenti web di contatto con aziende interessate ad attrarre studenti e neolaureati - AlmaLaurea
  - Piattaforme per ricerca lavoro - LinkedIn, Indeed

## QUANDO

- Inizio del primo semestre ultimo anno di laurea magistrale



# STAGE LAVORATIVO - COME

## CARATTERISTICHE

- Stage, anche non retribuito
- Ambito comunicazione e/o mediale
- Ambito nazionale
- Possibilità di utilizzare lingue
- Full time o part-time
- Max 6 mesi

## PREPARAZIONE AL COLLOQUIO

- Conoscere azienda, vision e mission
- Sapersi valorizzare
- Essere chiari e precisi
- Possibilità di sperimentare significa esperienza

## SAPERSI DISTINGUERE

- CV originale con Canva e Photoshop
- Cover letter
- Lingua italiana e/o inglese

Essere flessibili, scendere a compromessi ma far sì che questi ultimi possano modellarsi a quelle che sono le nostre necessità e aspettative



# DISCOVERY - STAGE & TEMPO INDETERMINATO

## DIGITAL CUSTOMER SUPPORT - STAGE

Collaborare con il team digitale locale per fornire aggiornamenti editoriali e assistenza clienti per il servizio Discovery Network OTT - discovery+ Italia.

- Risponde a richieste di supporto e/o feedback dei consumatori ricevute tramite form web, mail, canali social e app store
- Analizzare comportamento consumatori per migliorare soddisfazione cliente
- Scrivere post e contenuti per i social media discovery+ Italia
- Effettuare reportistica per monitorare prestazioni digitali

## CUSTOMER SERVICE AGENT & TEAM LEADER

Collaborare con il team customer experience internazionale e il team Direct to Customer locale per discovery+ Italia.

- Effettuare reportistica per monitoraggio dei KPI della customer support
- Garantire conformità risposte a utenti secondo normative GDPR
- Fornire leadership, formazione e coaching agli agenti customer support
- Effettuare controlli regolari e aggiornare le pagine di supporto clienti locali - per esempio le FAQ
- Inoltrare segnalazioni di anomalie ai team di competenza - marketing, contenuto o tecnico - in modo tempestivo



# DISCOVERY - LAVORO ATTUALE & CONSIDERAZIONI

## CUSTOMER EXPERIENCE SPECIALIST

Coordinare e gestire la customer experience globale per il servizio Discovery Network GOLFTV e locale per il servizio discovery+ asiatico.

- Supervisionare prestazioni operative quotidiane di customer support
- Revisione piano lavoro customer support su base giornaliera e settimanale per migliorare continuamente la soddisfazione dei consumatori
- Interfacciarsi con team prodotto, contenuto, marketing, partnership e sviluppo per migliorare prestazioni digitali
- Analizzare tendenze e comportamenti consumatori per suggerire miglioramenti prodotto

## CONSIDERAZIONI

- Interfacciarsi con l'internazionale per 8-10 ore al giorno
- Inglese: lingua per coordinarsi e lavorare con colleghi e superiori
- Altre lingue: bonus per cominciare
- Smartworking
- Fusi orari differenti
  - Asia
  - Europa
  - US
- Culture differenti, significa comunicazione e usi differenti
  - Risposte ai clienti
  - Tipologia di rimborsi
  - Retention strategy
  - Legislazioni





**GRAZIE PER LA VOSTRA ATTENZIONE!**

**A DISPOSIZIONE PER DOMANDE** 😊

