



Kaio · Akaion SRL

PLAYBOOK PER E-COMMERCE E VENDITA ONLINE · EDIZIONE 2026

Il post-vendita che si sbriga da solo

Come rispondere a ogni cliente in un minuto, senza aggiungere persone



Tu spedisci e vendi. Le domande le prende lui.

1. Cosa ottieni

In sintesi, prima di ogni spiegazione: ecco cosa cambia nel tuo shop dalla settimana in cui parti.

-70%

richieste ripetitive

«Dov'è il mio ordine», resi e cambi taglia si chiudono senza operatore.

< 1 min

tempo di risposta

Al telefono e su WhatsApp, a qualsiasi ora, anche nei picchi di stagione.

7 giorni

per andare live

Call di mezz'ora, attivazione, testing e sei operativo.

2. Quello che succede oggi nel tuo shop

La maggior parte dei contatti non è vendita: è assistenza sulle stesse tre domande, ripetute ogni giorno.

- «Dov'è il mio ordine?» prima ancora che il corriere si muova
- Cambi taglia e resi che occupano ore di lavoro manuale
- Nei picchi di stagione le risposte arrivano dopo due giorni



L'assistenza non finisce mai: finisce solo la tua giornata.

QUANTO TI COSTA

Una risposta lenta diventa una recensione negativa, e una recensione negativa costa più del reso che l'ha causata.

3. Come lavora nel tuo shop

Kaio risponde al telefono al posto tuo. Non è un risponditore con i tasti da premere: chi chiama parla normalmente, e lui capisce, risponde e agisce.

1 Risponde sullo stato dell'ordine

Legge il tuo gestionale, dice dov'è il pacco e manda il tracking su WhatsApp.

2 Avvia resi e cambi

Segue la tua policy, raccoglie i dati e apre la pratica senza farla passare da te.

3 Aiuta a scegliere

Consiglia taglia, modello e disponibilità dal tuo catalogo: assistenza che diventa vendita.

4 Passa solo i casi veri

Reclami, pacchi smarriti e richieste delicate arrivano a te con tutto il contesto già raccolto.

COM'È UNA CHIAMATA

Ho ordinato lunedì e non è ancora arrivato niente.

Il tuo ordine #4821 è partito ieri con consegna prevista domani entro le 18. Ti mando il tracking su WhatsApp — vuoi che ti avvisi quando è in consegna?

Sì, perfetto grazie.

Una richiesta di assistenza chiusa senza operatore.

4. La settimana in cui si attiva

Non è un progetto da mesi. Ti chiediamo circa novanta minuti in tutto, distribuiti su una settimana. Al resto pensiamo noi.

QUANDO	COSA SUCCEDDE	IL TUO TEMPO
Giorno 1	Call di 30 minuti. Ci racconti come lavori: cosa ti chiedono al telefono, cosa vendi, com'è fatta la tua agenda e quando vuoi che la chiamata arrivi a te.	30 minuti
Giorni 2-3	Ti attiviamo la soluzione. Colleghiamo il tuo listino, l'agenda e il numero di telefono. Scegliamo la voce e scriviamo insieme il saluto iniziale.	—
Giorni 4-5	Proviamo insieme. Chiami tu, chiama il tuo staff, chiamano i primi clienti veri. Ascoltiamo le telefonate e correggiamo quello che non ti convince.	circa 1 ora
Giorno 7	Sei operativo. Il numero è attivo. Da qui in poi gestisci tutto dall'app: cambi il saluto, aggiorni i prezzi e vedi le prenotazioni entrare da sole.	—

PERCHÉ UNA SETTIMANA E NON UN GIORNO

Accenderlo è questione di ore. I giorni di prova servono a scoprire i casi della *tua* attività: il cliente che chiede due cose insieme, il nome pronunciato male, la promozione valida solo il martedì. È lì che si vede la differenza.

5. Cosa cambia, in concreto



Il cliente sa dov'è il pacco prima di doverlo chiedere.

OGGI	CON KAIO
Ticket che si accumulano	✓ Le domande di sempre si chiudono da sole
Risposte dopo due giorni	✓ Risposta in meno di un minuto
Resi gestiti a mano	✓ Pratica aperta automaticamente
Picchi di stagione ingestibili	✓ Il carico non cambia il tempo di risposta
Recensioni negative sui tempi	✓ Clienti aggiornati prima che chiedano

6. Le domande che ci fanno sempre

Si collega al mio gestionale?

Sì, ai più diffusi. In call verifichiamo il tuo e ti diciamo subito cosa serve.

Funziona anche su WhatsApp?

Sì: telefono e WhatsApp con la stessa conoscenza e le stesse regole.

Può promettere rimborsi?

Solo quello che prevede la tua policy. Fuori da lì passa a te.

Gestisce clienti stranieri?

Sì: italiano, inglese, spagnolo, francese e tedesco.

Quanto tempo mi porta via?

Mezz'ora di call e circa un'ora di prove.



Kaio · Akaion SRL

Vuoi vederlo sulla tua attività?

Trenta minuti di call, poi te lo attiviamo e lo proviamo insieme. In una settimana risponde ai tuoi clienti.

Telefono · +39 351 817 0619

Email · akaion@akaion.com

Web · smallbusiness.akaion.com

Sede · Via Giovanni Spadolini, 7 — Milano



Luca Cappellini
CEO & Co-founder



Matteo Ballabio
CTO & Co-founder · Engineer

Le percentuali citate provengono da rilevazioni di settore (Treatwell, Reservio/Fresha, 411 Locals). I tempi di attivazione sono il nostro standard operativo e possono variare in base alla complessità della tua attività.