

The Octopus anomaly: come il servizio clienti è diventato il nuovo marketing

Analisi di intelligence semantica su 4.200+ recensioni verificate nel settore Energy & Utilities

MARZO 2026

Cosa abbiamo fatto

Il metodo RADAR applicato a Octopus Energy

VOLUME ANALIZZATO

4.200+ recensioni verificate

APPROCCIO SEMANTICO

Non ci siamo limitati alle stelle. Abbiamo decodificato il **linguaggio naturale** per capire emozioni, paure e desideri nascosti.

OBIETTIVO STRATEGICO

Identificare perché Octopus Energy ha un sentiment da **"love brand"** in un settore notoriamente odiato.

4.200+ VOCI

DECODIFICA
EMOZIONI

3

INSIGHT STRATEGICI

Scenario Competitivo

Due mondi emotivi opposti

COMPETITOR TRADIZIONALI

SOTTO ASSEDIO

Truffa

Call Center

Conguaglio

Incubo

Il cliente vive in uno stato di **difesa perenne**. Ogni contatto è percepito come una minaccia o un tentativo di vendita aggressiva.

OCTOPUS ENERGY

PACE MENTALE

Trasparenza

Amici

WhatsApp

Onestà

Il cliente abbassa le difese. La relazione si sposta dal piano "fornitore-utente" a quello "partner-alleato".

WhatsApp come vantaggio competitivo iniquo

La killer application non è l'energia

70%

delle recensioni a 5 stelle cita esplicitamente "WhatsApp", "vocale" o "chat"

Barriera formale abbattuta

Il cliente non percepisce di parlare con un'azienda, ma con un contatto in rubrica.

Riduzione stress da attesa

Il cliente manda un messaggio e torna a vivere, sapendo che riceverà risposta.

"È come scriversi con un amico. Ho mandato un vocale e mi hanno cambiato il contratto in 5 minuti."

La strategia di retention più potente del mercato

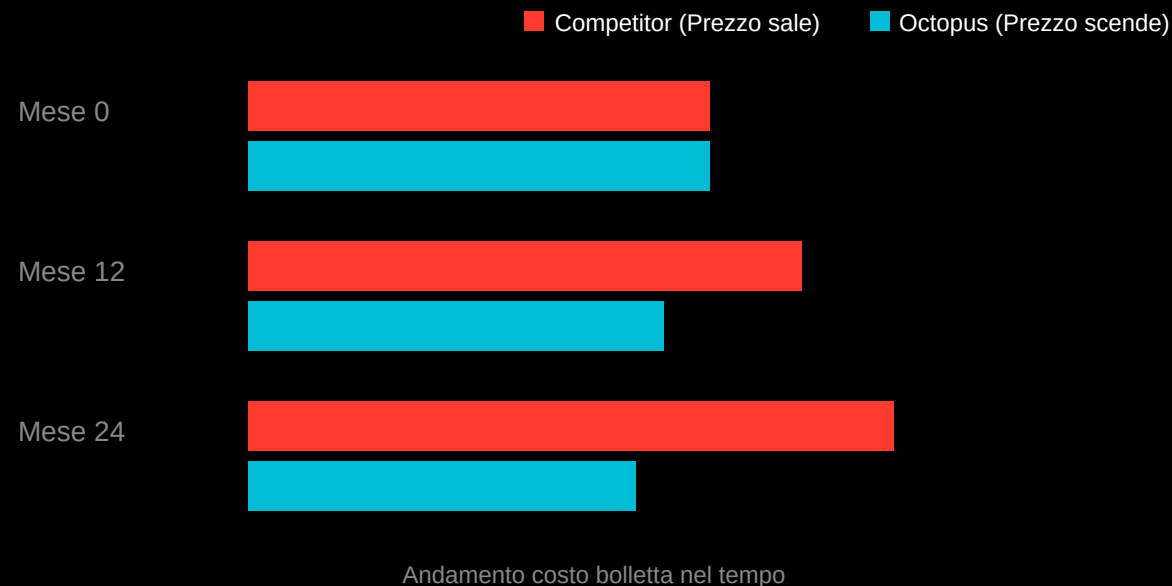
La "rimodulazione al ribasso"

Controcorrente

Mentre il mercato punisce la fedeltà alzando i prezzi dopo 12 mesi, Octopus permette ai già clienti di **abbassare la tariffa** se i prezzi di mercato scendono.

IMPATTO SUL CLIENTE

Genera un passaparola (WOM) esplosivo. I clienti lo raccontano come un "trucco segreto".



Il fattore umano scalabile

Non sono un numero, sono "Elena"

Identità vs Anonimato

Nelle recensioni, i clienti citano gli operatori per **nome proprio**. Non ringraziano "l'azienda", ringraziano "Elena", "Marco", "Giulia".

"Grazie a Elena che ha risolto tutto in 2 minuti mentre ero in pausa pranzo."

Elena Marco **Giulia** Luca **Francesca**

Alessandro Chiara **Matteo** Sara **Davide**

Valentina Andrea **Simona** Roberto

Nomi più citati nelle recensioni positive

Dove si rompe l'incantesimo

Le criticità emerse dall'analisi

Fatturazione Ritardata

Il ritardo nell'emissione delle prime bollette genera **"ansia da conguaglio"**.

Anche se il cliente è felice del servizio, il silenzio amministrativo riattiva la paura ancestrale della "stangata improvvisa".

Percezione Truffe Esterne

Molti utenti segnalano chiamate da finti operatori Octopus.

Anche se non è colpa dell'azienda, la **vulnerabilità percepita** macchia l'esperienza utente e richiede una comunicazione difensiva più forte.

"Il silenzio fa più paura del prezzo alto. Il cliente vuole sapere quanto spenderà, anche se non deve pagare oggi."

Strategia Creativa

Script pronti all'uso basati sui dati

IL PARADOSSO

HOOK

"L'unica bolletta che speri arrivi presto."

BODY

Sembra assurdo, ma i nostri clienti ci scrivono per chiederci quando possono pagarci. Perché quando il prezzo è onesto e il servizio è umano, pagare smette di essere un incubo.

CTA

SCOPRI L'ENERGIA SENZA ANSIA

ANTI-ANSIA

HOOK

"Se il prezzo scende, la tua bolletta scende. Senza chiamare nessuno."

BODY

Gli altri ti alzano il prezzo dopo 12 mesi. Noi ti permettiamo di abbassarlo con un click se il mercato cala. Si chiama onestà radicale.

CTA

VEDI QUANTO RISPARMIERESTI

SICUREZZA

HOOK

"Non siamo noi. Metti giù."

BODY

Ti hanno chiamato dicendo che il tuo contratto Octopus sta scadendo? È una truffa. Noi non ti chiamiamo mai per venderti cose. Noi ti rispondiamo su WhatsApp quando serve a te.

CTA

PASSA A CHI TI PROTEGGE

Soluzioni proattive

Come trasformare le criticità in trust

1

Protocollo Fatturazione Trasparente

Inviare un'email automatica "Nessuna sorpresa" 5 giorni prima dell'emissione della prima bolletta, con una stima dell'importo. **Disinnesca l'ansia da conguaglio.**

2

Pulsante Anti-Panico

Inserire in app un tasto "Segnala chiamata sospetta" che conferma immediatamente al cliente: "Non eravamo noi, sei al sicuro". **Trasforma la paura in gratitudine.**

3

Umanizzazione Digitale

Mostrare la foto reale dell'operatore che sta gestendo la pratica WhatsApp. **Rende impossibile arrabbiarsi con un volto amico.**

Octopus Energy non vende energia. Vende tranquillità.

In un mercato che genera ansia, la pace mentale è il prodotto premium per cui i clienti sono disposti a pagare (e a restare).

GOODEA

Un servizio di goodea.it | info@goodea.it