RATIO QUOTIDIANO
Il commento e la critica delle più importanti notizie del momento
9.09.2025

Check-list per evitare la perdita di clienti

1. Comunicazione chiara	
• Riesco a spiegare le normative e le scadenze con parole semplici?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
• Fornisco esempi pratici e soluzioni concrete, evitando eccesso di gergo tecnico?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
• I miei documenti (relazioni, email, report) sono leggibili e strutturati per un non addetto ai lavori?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
2. Proattività	
• Segnalo tempestivamente opportunità fiscali, agevolazioni o bandi che riguardano i miei clienti?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
• Fornisco avvisi e alert prima delle scadenze, senza aspettare che il cliente mi solleciti?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
• Durante gli incontri propongo spunti di miglioramento e non solo adempimenti da completare?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
3. Reattività e tempi di risposta	
• Rispondo alle e-mail o ai messaggi entro 24/48 ore, anche solo per confermare la presa in carico?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
• Ho un sistema (agenda, software, assistente) per gestire le richieste urgenti?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
• I clienti percepiscono che sono disponibile nei momenti di bisogno?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
4. Esperienza di servizio	
• Lo studio è organizzato, ordinato e accogliente?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
• Le modalità di consegna dei documenti sono semplici (anche digitali, con strumenti sicuri)?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
• Le mie parcelle sono spiegate con trasparenza e anticipate chiaramente al cliente?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
• Prenotare un appuntamento con me è facile e veloce?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
5. Ascolto attivo	
• Dedico tempo a comprendere i bisogni specifici di ogni cliente, oltre agli obblighi fiscali?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
• Faccio domande mirate per capire obiettivi, preoccupazioni e progetti futuri?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑
• Dimostro di ricordare informazioni personali o professionali condivise dai clienti?	1❑ 2❑ 3❑ 4❑ 5❑

Metodo di autovalutazione

Attribuisci un punteggio da 1 a 5 a ciascun punto (1 = “mai”, 5 = “sempre”).

- Se la media è 4 o superiore, i clienti percepiscono un servizio curato e soddisfacente.
- Se la media è tra 3 e 4, ci sono aree di miglioramento che potrebbero creare malcontento.
- Se la media è inferiore a 3, il rischio di perdita dei clienti è elevato e occorre intervenire subito.

PRODOTTO EDITORIALE
Ratio R-Evoluzione
Guida mensile online per la gestione e lo sviluppo dello Studio.
SCOPRI L'ABBONAMENTO
