

GESTIONE D'IMPRESA

di EROS TUGNOLI

Due facce della stessa medaglia

Omaggio o sconto? Lo stesso cliente può essere trattato in modi diversi e ciò dipende da tanti fattori: abitudini, carattere, atteggiamento mentale. Ma il cliente ovviamente dà risposte differenti, in base allo stimolo che riceve.

Un cliente vede una giacca esposta in vetrina e decide di entrare in negozio per provarla.

Entra, saluta, il commesso risponde: " *Buongiorno, dica* ". Vorrei provare la giacca in vetrina ", dice il compratore. "Certo, nessun problema "; prende la giacca, gliela porge e gli indica le cabine spogliatoio.

Il cliente esce dalla cabina con la giacca indossata e va davanti allo specchio. Fa un cenno al commesso che arriva e gli dice: " *La giacca mi sta bene, la sento solo leggermente stretta sui fianchi*". Risposta: " *Non si preoccupi, indossandola il tessuto poi cede un po'* ".

Il cliente a quel punto chiede il prezzo e il commesso gli dice che la giacca costa 270 euro. " *E' un po' cara, mi fa un po' di sconto?*". Risposta: " *Su questa giacca al massimo le posso fare 250, di più non posso, mi spiace* ".

Il cliente decide l'acquisto per 250, paga, prende il pacco ed esce salutando: " *Buongiorno!* " e il commesso risponde al saluto, mentre sistema un maglione nello scaffale.

Vediamo un 2° caso: stesso cliente, stesso negozio ma commesso diverso.

Un cliente vede la giacca esposta in vetrina ed entra. Appena entrato il commesso saluta sorridendo:

" *Buongiorno, desidera?*". " *Vorrei provare la giacca in vetrina* " dice il compratore. " *Benissimo, gliela prendo subito* ".

Prende la giacca, gliela porge e mentre lo accompagna alla cabina spogliatoio gli dice: " *In vetrina abbiamo esposto la giacca blu, ma dello stesso modello **abbiamo anche il colore nero e beige** : vuole che gliele porti, così vede quale le piace di più?* ".

" *Ottimo, mi porti la nera, il colore beige non mi piace* ".

Il cliente esce dalla cabina con la giacca indossata e va davanti allo specchio. Il commesso arriva subito e gli chiede: " *Come se la sente?*" " *Sì, non c'è male, la vedo solo un po' larga sui fianchi*" " *E' normale, lavandola si restringe un po'* ".

(Mi sono sempre chiesto se esiste un 4° principio della termodinamica che fa sì che gli abiti, secondo chi li vende, dopo un po' assumano le sembianze dell'acquirente!)

Il cliente ora prova la **giacca nera** ed il commesso gli dà alcuni consigli: " *Il nero è più elegante, la blu è adatta anche sui jeans come quelli che indossa ora* ". E dialogano per un paio di minuti su abbinamenti, cravatte, camicie, pantaloni, ecc.

Il cliente chiede il prezzo ed il commesso gli dice: " *La giacca firmata XXX, di puro lino italiano, costa 270 euro, compreso qualche piccolo lavoro sartoriale se deve adattarla meglio al suo corpo* ". Capisco; può farmi un po' di sconto? " *Guardi, **sconti non ne posso fare, però posso darle in omaggio una cravatta abbinata** , del valore di 30 euro, come quelle a cui lei accennava prima* ".

Il cliente decide l'acquisto, e mentre paga, il commesso gli dice: " *Ho visto che è in bicicletta: vuole che le dia una comoda busta per la bici?* " *Certo, grazie!* ". Gli prepara il pacco con giacca e cravatta, lo accompagna alla porta e lo saluta cordialmente.

Differenze oggettive tra i 2 casi: il 2° fattura di più , si libera anche della cravatta, crea un rapporto migliore. Inoltre, la proposta di 2 giacche aumenta il numero delle giacche vendute, grazie al principio del "confronto" . E getta pure le basi per vendere accessori, camicie e jeans.

Conclusioni - Voi siete consulenti, professionisti, non commessi; ma nel rapporto con i vostri clienti, agite solo " *inrisposta* " o cercate di **anticipare** le loro esigenze? Siete solo ben educati o create relazione e cordialità? Proponete un unico servizio o più soluzioni? Quando vi chiedono sconti, li fate o aggiungete servizi invece di abbassarvi il fatturato?