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

CONSULENZA AZIENDALE, COMMERCIALE E MARKETING

di STEFANO DONATI

Quando il cliente ti abbandona e non sai perché

Molti professionisti pensano che la soddisfazione dei clienti dipenda dalla professionalità erogata nel servizio, ma esistono insidie meno visibili e ugualmente pericolose che possono generare sfiducia e rischio di abbandono.

1. Comunicazione poco chiara e *"troppo tecnica"* - Alcuni professionisti parlano ai clienti con lo stesso linguaggio usato nei convegni o nei testi normativi. Questo crea distanza e confusione. Il cliente medio non vuole conoscere il dettaglio della norma, ma desidera capire in modo semplice quali sono le conseguenze pratiche di un provvedimento. Quando la comunicazione risulta criptica o eccessivamente tecnica, si manifesta scarsa attitudine a tradurre concetti complessi in messaggi chiari.

2. Tempi di risposta troppo lunghi - Un cliente che deve inseguire il commercialista per avere un chiarimento o una risposta rapida su una questione urgente si sente trascurato. Anche se il professionista è oberato di scadenze, la lentezza nella comunicazione trasmette disorganizzazione e scarso interesse. Oggi il mercato richiede reattività: un messaggio che resta senza risposta per giorni può sembrare un dettaglio, ma mina il rapporto di fiducia.

3. Mancanza di proattività - Molti studi si limitano a eseguire gli adempimenti richiesti dalla legge senza andare oltre. Tuttavia, il cliente si aspetta che il commercialista segnali in anticipo opportunità, rischi che si profilano all'orizzonte. La mancanza di proattività genera la sensazione di avere a che fare con un *"esecutore di pratiche"* piuttosto che con un consulente fidato. Questa passività può spingere l'imprenditore a cercare un consulente più dinamico o più economico.

4. Esperienza di servizio trascurata - La relazione con il cliente non si esaurisce nel calcolo delle imposte. Anche aspetti *"banali",* come l'accoglienza nello studio, la facilità di prenotare un appuntamento o la chiarezza delle parcelle, influiscono sulla percezione di qualità. Se l'esperienza complessiva è macchinosa o poco trasparente, il cliente tenderà a sottovalutare la competenza tecnica, considerandola insufficiente a bilanciare il disagio arrecato.

5. Assenza di ascolto reale - Un errore frequente è dare per scontato di conoscere tutti i bisogni del cliente. L'ascolto autentico richiede tempo e attenzione, ma molti professionisti lo trascurano, riducendo gli incontri a una mera raccolta di documenti. In questo modo, il cliente non si sente compreso né supportato nella sua specifica situazione e valuta alternative.

In conclusione, la perdita di clienti non deriva solo da errori tecnici o da parcelle elevate, ma spesso da elementi relazionali e organizzativi che alcuni professionisti tendono a sottovalutare. Il questionario allegato richiede un minuto per la compilazione e aiuta a intercettare le proprie aree di miglioramento.



Riproduzione vietata - martedì 09 settembre 2025