



prodotto consegna  
cliente offerta guadagnare  
relazioni commerciali  
malinteso domanda servizio  
servire venditore trattare  
impresa professionale



Hai mai avuto a che fare con un cliente particolarmente difficile? E con un venditore che ti è sembrato poco professionale e che ti ha fatto sentire insoddisfatto con il servizio offerto? Racconta la tua esperienza.

# Bisogna essere vicini o dalla parte del cliente?

di Jordi Senespleda Raventos



**1** In tutte le relazioni commerciali esistono sempre come minimo due parti, una che vende e l'altra che compra o, per meglio dire, un venditore e un cliente. Potremmo affermare che l'assenza di clienti equivalga alla morte ma anche che, senza venditori, non c'è una grande vita. Infatti ognuno di noi è cosciente del fatto che tutto si compra e, per la fortuna dei venditori, tutto si vende.

Nel nostro mondo, fatta eccezione per situazioni come quella che stiamo vivendo, caratterizzata dalla scarsità di materie prime, l'offerta è generalmente superiore alla domanda: il compratore **ha di fronte a sé** un **ampio ventaglio** di scelte mentre il venditore deve sforzarsi per trovare clienti e, soprattutto, convincere questi ultimi che il prodotto o il servizio offerti rappresentino la alternativa più adeguata.

**2** Nell'articolo di oggi analizzerò una parte della relazione commerciale inquadrata dal punto di vista di un venditore che offre tanto un prodotto quanto un servizio.

Prima di iniziare mi sembra doveroso premettere che, come trovereste scritto nei titoli di testa dei migliori film, "ogni riferimento a persone esistenti o fatti realmente accaduti è puramente casuale".

Qualche giorno fa, dopo svariati mesi in cui il settore della ristorazione è rimasto forzatamente inattivo a causa della pandemia, ero seduto al tavolo di un ristorante osservando tranquillamente, un privilegio di questi tempi, quello che succedeva intorno a me, quando fui testimone di un fatto che

catturò interamente la mia attenzione.

Vi prego di immaginare una conversazione tra un cameriere e un'avventrice, i nostri venditore e cliente. **Sorvolo deliberatamente** sul ritardo con cui è stata servita la cliente che meriterebbe un capitolo a parte nello studio sulla relazione tra domanda e offerta.

**3** Quindi, come dicevo, immaginiamo che questa breve conversazione si concluda con le due parti che, con lo sguardo diretto al bancone del ristorante, esclamano **all'unisono**: "Abbiamo chiesto un tagliere di affettati!"

L'idea che mi feci è che la cliente aveva chiesto un tagliere di affettati ed, invece, le era stata recapitata un'insalata di mare: un classico per un ristorante affollato in cui a un cameriere viene richiesto di servire velocemente svariati<sup>1</sup> tavoli.

Ovviamente la soluzione migliore per il malinteso sarebbe stata quella per cui il cameriere si scusasse e provvedesse a cambiare l'antipasto di pesce con il tagliere di salumi.

**4** In questo caso, però, la situazione fu differente: inaspettatamente, il cameriere solidarizzò con la cliente **facendo fronte comune** contro il "bancone" del ristorante, ovvero l'impresa. "Abbiamo chiesto un tagliere di affettati!"

Chi? Chi ha chiesto un tagliere di affettati? La risposta è noi, il cameriere e la cliente. In questo caso allora, la parte che vende è vicina o è dalla parte del cliente?

La risposta è dalla parte del cliente ovviamente. Ma questa posizione è davvero quella corretta? Io credo di no: il nostro dovere come venditori è sempre quello di essere vicini al cliente e non dalla loro parte.

Come ho affermato poco fa, tutte le volte che si produce un errore nella consegna di un prodotto o nell'offrire un servizio va chiesto scusa e bisogna correggersi: sbagliare è umano. In questi termini il cliente è sempre ben disposto a mostrarsi comprensivo e gradisce il gesto: "Mi scusi signora, Lei mi ha



chiesto un tagliere di affettati ed io le ho portato un'insalata di mare. Ho sbagliato, le porto il tagliere immediatamente."

Purtroppo alcune volte il venditore, in uno **slancio** di non so nemmeno io cosa (ignoro dove avrà appreso a comportarsi in questo modo, dato che ciò non si insegna in nessun manuale di vendita), **prende le parti del** cliente invece di dare un'immagine seria dell'impresa che rappresenta chiedendo scusa e correggendosi.

**5** Dall'altra parte quello che meno importa al cliente è sapere chi abbia sbagliato: il venditore o l'impresa.

Ai clienti piace essere compresi, essere trattati bene e con rispetto: in questo modo sono disposti a tollerare eventuali errori e **disguidi**. Ai clienti piace che il venditore sappia **tornare sui suoi passi** ammettendo l'errore e che vi<sup>2</sup> metta riparo velocemente e con gentilezza.

È chiaro che esiste anche un'altra tipologia di clienti che apprezza la solidarietà incondizionata di venditori disposti a **sposare la loro causa** contro l'impresa, proprio come è accaduto nel caso esposto.

**6** Sono, però, molti di più i clienti, tra le cui **schiere** io stesso mi **annovero**, a cui non piace acquistare un prodotto o un servizio da un venditore che, avendo la presunzione di agire sempre nel giusto, non difende la propria impresa, non si sente parte di essa e ne parla male nel tentativo di salvare il proprio onore.

Commenti **triti e ritriti** del tipo "io **non ho voce in capitolo**", "se Lei sapesse che disordine c'è, la capisco perfettamente ma dai **piani alti** mi dicono che.." **non portano l'impresa da nessuna parte**.

**7** Essere vicini al cliente significa essergli prossimi, servirlo con cura, farlo sentire soddisfatto e fargli desiderare di tornare presto; essere dalla parte del cliente, invece, significa assecondarlo acriticamente in tutto e per tutto, anche se questo può voler dire **mettere in cattiva luce** l'impresa per cui si lavora.



L'erronea convinzione alla base di questo ragionamento risiede nel pensare che, comportandosi in tal modo, ci si stia "guadagnando il cliente", quando, in realtà, l'unica cosa che si ottiene è spingere quest'ultimo a non tornare mai più a comprare nella nostra impresa, nel nostro centro commerciale, negozio o, più semplicemente, nel nostro ristorante.

**CURIOSITÀ** La celebre frase "ogni riferimento a persone esistenti o fatti realmente accaduti è puramente casuale" compare spesso all'inizio o alla fine di un film il cui contenuto possa avere una somiglianza con una storia realmente accaduta con il fine di evitare problemi di tipo legale. Cominciò ad essere usata solo dopo il 1934, anno in cui viene prodotto negli Stati Uniti il film *Rasputin e l'imperatrice* diretto da Richard Boleslawski e interpretato dai fratelli Lionel, Ethel e John Barrymore. Il film racconta il fatto realmente accaduto dell'omicidio del monaco russo Rasputin ad opera di Felix Jusupov. Nonostante nella versione cinematografica l'assassino di Rasputin fosse un personaggio fittizio, tale principe Paul Chegodieff, la moglie di Felix, Irina Jusupov, fece causa alla casa di produzione Metro-Goldwin-Mayer ottenendo un grosso risarcimento.

1 Un gran numero, molti.

2 La particella **VI** (come accade con la particella **CI**), oltre ad avere valore pronominale, può essere usata come avverbio di luogo in un registro generalmente formale.

## A. Dopo aver letto l'articolo indica se le seguenti affermazioni sono vere o false.

1. Secondo l'autore l'esistenza delle relazioni commerciali dipende esclusivamente dalla presenza dei clienti. **V** **F**
2. Nel mondo delle vendite il ruolo dei clienti è molto più agevole di quello dei venditori. **V** **F**
3. L'autore giudica in modo negativo il ritardo nel servizio da parte del cameriere. **V** **F**
4. La soluzione al malinteso creatosi nel ristorante richiede un'elaborata strategia di mediazione per ottenere la comprensione del cliente. **V** **F**
5. Quasi sempre le scuse del venditore e il suo impegno nel rimediare predispongono il cliente alla tolleranza. **V** **F**
6. Secondo l'autore la maggioranza dei clienti apprezza che, in una controversia, i venditori li difendano davanti l'impresa. **V** **F**
7. Essere a priori dalla parte del cliente danneggia l'immagine dell'impresa. **V** **F**

## B. Osserva le espressioni tratte dall'articolo e prova ad abbinarle al significato corrispondente.

Non avere voce in capitolo	un ampio ventaglio	annoverare	sposare una causa	all'unisono
triti e ritriti	mettere in cattiva luce	piani alti	sorvolare deliberatamente	disguido
non portare da nessuna parte	schiere	prendere le parti	slancio	tornare sui propri passi

*evitare di trattare un argomento*

*non apportare nulla di buono*

*offrire una visione negativa di qualcuno o qualcosa*

*correggersi, cambiare opinione*

*difendere una persona o un posizionamento*

*malinteso*

*gruppi di potere gerarchicamente elevati*

*discusso, ripetuto fin troppe volte*

*includere in un gruppo o in numero di cose*

*impossibilità di intervenire su una situazione*

*una grande varietà*

*condividere e sostenere un posizionamento*

*impulso*

*ampio gruppo di persone o cose*

*insieme, allo stesso tempo*

**C. FORME PASSIVE: IL SI PASSIVANTE.** Nell'articolo appaiono diversi verbi alla forma passiva: individuali e trascrivili nello schema sottostante, poi completa la regola.

ESSERE + participio passato	
VENIRE + participio passato	
ANDARE + participio passato	
SI passivante (si + verbo)	si compra



**D. Leggi attentamente le seguenti frasi e stabilisci se i verbi contenuti in esse hanno funzione passiva o impersonale.**

	<i>passiva</i>	<i>impersonale</i>
1. La patente di guida si ottiene dopo aver superato un esame.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Siamo sati in vacanza in Maremma: che pace! Nell'agriturismo dove eravamo alloggiati si dormiva benissimo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Nella ditta di mia moglie si lavora fino a tardi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. In questa azienda si producono degli ottimi vini.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Per raggiungere il centro della città si può tranquillamente andare a piedi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Facendo trekking sulle Dolomiti si apprezzano panorami mozzafiato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. La pasta si mangia con la forchetta.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. In Italia c'è un'ottima cultura enogastronomica: è noto a tutti che si mangia benissimo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## E. La parola FRONTE.

In italiano esistono diverse espressioni che utilizzano la parola "fronte" tanto al femminile quanto al maschile.

Il sostantivo femminile indica la parte del corpo umano racchiusa tra gli occhi e l'attaccatura dei capelli; il sostantivo maschile indica il luogo fisico dove due eserciti in guerra si fronteggiano oppure l'unione, la coalizione di gruppi che condividono una stessa causa.

Nell'articolo appare in due occasioni: "avere di fronte" e "fare fronte comune".

Osserva altri esempi:

FEMMINILE		MASCHILE	
A fronte alta	Affrontare qualcuno o qualcosa con determinazione e onore.	Sul fronte di	Relativamente a un determinato settore.
Chinare la fronte	Sottomettersi, darsi per vinto	Su due fronti	In due diversi settori.
Avere qualcosa scritto in fronte	Manifestare qualcosa in maniera evidente, senza poter nasconderla.	Fare fronte(a qualcuno o qualcosa)	Affrontare una persona o una situazione.
Leggere in fronte a qualcuno	Indovinare lo stato d'animo o il pensiero di qualcuno.		
A fronte di	In relazione a, come conseguenza a una determinata situazione.		

## F. Adesso prova a completare le seguenti frasi scegliendo l'opzione più adeguata

1. I vigili del fuoco impegnati a [ ] all'incendio scoppiato nella giornata di ieri affermano che è ancora troppo presto per fare un bilancio dei danni provocati dalle fiamme.
2. È inutile che cerchi di nascondere i tuoi sentimenti per Carla, sei proprio innamorato [ ]
3. La nuova Riforma del lavoro approvata ieri dal Consiglio dei Ministri introduce molte novità [ ] dell'impiego giovanile sostenendo con incentivi economici le imprese che assumeranno persone al di sotto dei trent'anni.
4. La squadra di calcio italiana, dopo aver disputato un ottimo torneo e aver raggiunto la finale, ha dovuto [ ] davanti alla manifesta superiorità degli avversari.
5. Domani avrò una giornata molto intensa. Sarò impegnato [ ] : la mattina avrò una riunione importante con il mio capo e il pomeriggio una riunione con i clienti.
6. [ ] delle richieste dei cittadini, l'antico edificio che ospitava la scuola del paese sarà riconvertito in un centro per la promozione degli artisti locali.
7. Flavia affrontò la malattia [ ] senza mai mostrarsi sofferente o spaventata.





**E tu, sei d'accordo con la posizione espressa dall'autore dell'articolo? Qual è per te la giusta relazione che ci deve essere tra un venditore e il suo cliente? Come influisce sull'impresa per cui lavori il tuo modo di trattare con i clienti?**



# SOLUZIONI

## A

Falso / Vero / Vero / Falso / Vero / Falso / Vero

## B

Non avere voce in capitolo	Impossibilità di intervenire su una situazione
Un ampio ventaglio	Una grande varietà
Annoverare	Includere in un gruppo o in un numero di cose
Sposare una causa	Condividere e sostenere un posizionamento
All'unisono	Insieme, allo stesso tempo
Triti e ritriti	Già discusso, ripetuto fin troppe volte
Mettere in cattiva luce	Offrire una visione negativa di qualcuno o qualcosa
Piani alti	Gruppi di potere gerarchicamente elevati
Sorvolare deliberatamente	Evitare di trattare un argomento
Disguido	Malinteso
Non portare da nessuna parte	Non apportare nulla di buono
Schiere	Ampio gruppo di persone o cose
Prendere le parti	Difendere una persona o un posizionamento
Slancio	Impulso
Tornare sui propri passi	Correggersi, cambiare opinione

## C

ESSERE + Participio Passato	È stata servita (par. 2) / era stata recapitata (par. 3) / essere compresi / essere trattati (par. 5)
VENIRE + Participio passato	Viene richiesto (par. 3)
ANDARE + Participio Passato	Va chiesto (par. 4)
Si passivante	Si compra / si vende (par 1) / si concluda (par. 3) non si insegna (par. 4) / si ottiene (par. 7) / si produce (par. 4)

## D

Passiva / Impersonale / Impersonale / Passiva / Impersonale / Passiva / Passiva / Impersonale

## F

1. A far fronte / 2. Ti si legge in fronte – Te lo leggo in fronte / 3. Sul fronte / 4. Chinare la fronte / 5. Su due fronti / 6. A fronte / 7. A fronte alta