

LA PERCEZIONE DEL CLIENTE



Osserva le immagini; prova a descrivere l'esperienza d'acquisto che stanno vivendo le persone ritratte. Ti sei mai trovato in una situazione simile?

La percezione del cliente

di Jordi Senespleda Raventos



1 Poche settimane fa ebbi una rivelazione. Beh, forse non proprio una rivelazione ma, più semplicemente, la conferma di qualcosa di cui già ero a conoscenza da tempo: dopo tanti anni, continuiamo a non voler imparare nulla sui clienti. Nel mondo in cui viviamo, un mondo che giorno dopo giorno è sempre più digitale e meno personale, sembra che la percezione del cliente sia semplicemente qualcosa di banale.

Come dicevo, alcune settimane fa, avevo bisogno di fare un'operazione in banca, una di quelle che non si possono fare né allo sportello automatico né on line. Decisi allora di recarmi direttamente presso l'ufficio della "mia" banca (un eufemismo¹, dato che non è letteralmente la mia banca e, per di più, non so se continuerò a servirmene in futuro).

2 Erano le undici di mattina di un giorno lavorativo e, mentre mi accingevo a entrare, notai la presenza di molta gente. La maggior parte, sicuramente pensionati, data la loro età, stava facendo la fila davanti ad uno sportello automatico. Gli utenti venivano aiutati da un impiegato perché, probabilmente, non sarebbero stati in grado di farlo da soli. Pensai che in un posto come quello sarebbe stato normale incontrare una gran quantità di persone insoddisfatte...

Una volta dentro, un impiegato, avvicinandosi, mi chiese:

-Ha un appuntamento?

-No

-Allora non possiamo servirla. Di dov'è Lei? È questa la sua filiale?

-No, però ho un conto presso la vostra banca.

-Allora dovrà rivolgersi direttamente alla sua filiale.

3 Dopo una breve conversazione e la mia conseguente delusione, l'addetto alla vigilanza mi consigliò di tornare

alle tre del pomeriggio, momento in cui avrei incontrato meno gente e gli impiegati avrebbero potuto attendere alle mie richieste. E così feci, riuscendo alla fine a portare a termine le operazioni di cui avevo bisogno. All'indomani ricevetti un messaggio dalla banca in cui mi spiegavano che avrebbero voluto conoscere la mia opinione sul servizio offerto il giorno precedente.

Pensai chesarebbe stata una buona cosa per loro conoscere la mia opinione come cliente e così **buttai giù due righe** (mai espressione fu più appropriata, dato che lo spazio messo a disposizione nel modulo di contatto non era tanto ampio...)

4 Forse, proprio grazie alla brevità della mia esposizione, dopo poche ore venni contattato telefonicamente da una persona molto gentile, devo riconoscerlo, che mi chiese delucidazioni su quanto avevo scritto. Finalmente potei esporre, in modo chiaro e conciso, il mio punto di vista. Nonostante le belle parole e le buone intenzioni, percepii che non avrebbero fatto niente al riguardo, né relativamente alla situazione in cui mi ero personalmente trovato, né tantomeno per problemi simili in cui sarebbero potute incorrere altre persone anziane, sicuramente poco abituate a fare operazioni bancarie su internet o presso gli sportelli automatici.

5 Questo fine settimana ho mangiato in un ristorante. Quando mi hanno portato il secondo, mi sono accorto che non era il piatto che avevo chiesto e, allora, ho domandato alla cameriera:

- Mi scusi, è proprio sicura che questo sia il piatto che ho ordinato?

- Sì, signore. Lo so che nel menù non è molto chiaro, altri clienti ce lo hanno fatto notare, però le assicuro

che si tratta proprio del piatto che Lei ha ordinato. Non mi chiese se volevo cambiarlo e ritenne conclusa la nostra conversazione. Mangiai quello che mi avevano servito. Una volta terminato, mi recai alla cassa per pagare pensando che qualcuno mi avrebbe rivolto la tipica domanda: “tutto bene?” Invece no, nessuno lo fece.

6 Questi due esempi risultano sicuramente familiari a tutte le persone che hanno avuto a che fare con attività commerciali e servizi vari. Credo che, per effetto della pandemia, si sia intensificata la distanza tra servizio e cliente: quest'ultimo, di conseguenza, crea meno problemi, dà meno fastidio. Di questa situazione hanno tratto beneficio le imprese che, infatti, preferiscono adesso vendere i loro prodotti su internet.

Io mi domando: se un venditore si trovasse di fronte a un cliente durante una compravendita e avesse la possibilità di osservare la sua faccia che esprime soddisfazione, dubbio o disapprovazione, non sarebbe forse da considerarsi questa un'informazione determinante, o quantomeno rilevante, per il processo commerciale?

7 Nella vendita on line un cliente insoddisfatto può sempre restituire il prodotto (anche se a volte la cosa non è tanto semplice) ma, mi chiedo: come è possibile che non ci sia qualcuno interessato a conoscere la sua opinione? È cosa buona, se non addirittura fondamentale, sapere cosa pensa il cliente, anche se sembra che la quasi totalità di questa società lo stia ignorando: le nuove regole del commercio non lasciano molto spazio a questo tipo di analisi.

8 Gli acquisti on line sono più impulsivi e, se non dovessimo ricevere quello che credevamo o volevamo, avremmo un carico di lavoro aggiuntivo per restituirlo.

Non solo, avremmo anche un certo sentimento di delusione sicuramente evitabile con la presenza di un

venditore in carne e ossa.²

Chi vende su internet non può giudicare e apprezzare la percezione del cliente, soprattutto quando non è buona o quando quest'ultimo appartiene alla categoria di quelli che, insoddisfatti, non hanno voglia di dare troppe spiegazioni.

Molti preferiscono cambiare il loro fornitore senza troppe storie e allora si perderanno per sempre. Il problema è che nessuno si preoccuperà di scoprirne il motivo e questo succede perché il flusso di clienti è, attualmente, ancora molto grande.



9 Forse cambierò la mia banca, di sicuro non tornerò in quel ristorante perché, fortunatamente, ci sono più opzioni tra le quali scegliere. A volte, è meglio pagare di più (o anche no) per ricevere un servizio migliore. Non c'è nulla di più importante della percezione del cliente e, se questi non dovesse tornare, non diamo la colpa al prezzo o all'offerta sbagliata. Riflettiamo più che altro sul trattamento che gli abbiamo riservato e cerchiamo, in futuro, di non farlo sentire insoddisfatto. Per questo è necessario formare bene le persone che vendono e trattano con i clienti.

Il sistema di vendite su internet deve ancora migliorare molto per fare in modo che la connessione con il cliente non sia solo online e proprio in questo, al momento, risiede il valore aggiunto della vendita in presenza.

1. Figura retorica che consiste nel sostituire un'espressione con un'altra dal significato più attenuato.

2. In persona, personalmente.

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

vero falso

1. In un primo momento l'autore racconta di non aver potuto parlare con nessuno del personale della banca perché c'erano molte persone, soprattutto anziane, che aspettavano in coda. vero falso
2. L'autore del testo manifesta la sua soddisfazione perché il modulo di contatto inviatogli dalla banca gli ha permesso di esporre in modo esaustivo il suo punto di vista. vero falso
3. Dopo aver ricevuto la telefonata, l'autore capisce che il personale della banca non era davvero intenzionato a conoscere la sua opinione con il fine di offrire un servizio migliore. vero falso
4. La pandemia di Covid-19 ha avuto l'effetto di allontanare il venditore e il cliente, fatto di cui hanno approfittato molte imprese, soprattutto quelle che vendono su internet. vero falso
5. L'interesse verso l'opinione del cliente per molte imprese attive oggi giorno rimane l'aspetto centrale del processo commerciale e delle sue regole. vero falso
6. La presenza di un venditore potrebbe evitare la delusione per l'acquisto impulsivo di un prodotto che non soddisfa le aspettative di un cliente. vero falso
7. Dal momento che il flusso di acquirenti è ancora molto alto, generando un'ampia domanda, molte imprese non hanno paura di perdere alcuni dei loro clienti e non sentono la necessità di conoscere le loro opinioni negative. vero falso
8. La perdita di un cliente dipende maggiormente da un'offerta inadeguata più che dal trattamento che gli è stato riservato dal venditore. vero falso

B Collega i verbi e le espressioni nella colonna di sinistra con i relativi significati nella colonna di destra.

trarre beneficio

incorrere

portare a termine

accingersi

buttare giù due righe

avere a che fare con

recarsi

muoversi, andare

prepararsi a fare qualcosa

scrivere un testo breve

trovarsi in una situazione spiacevole

concludere, finire

avere un qualche rapporto o relazione

ottenere un vantaggio da qualcosa

C LE INTERROGATIVE INDIRETTE

Usiamo le interrogative indirette per riportare **una domanda o un dubbio espresso in maniera diretta**. Come accade per il discorso indiretto, si tratta di **proposizioni subordinate** che dipendono da **una reggente** che contiene un verbo come *domandare, chiedere, pensare, informarsi ecc.*

Le interrogative indirette seguono le stesse regole che valgono per il discorso indiretto.

Osserva questi due esempi (*paragrafo 2*), noti qualche differenza? Da cosa sono introdotte le proposizioni dipendenti nel primo e nel secondo caso?

1

Una volta dentro, un impiegato, avvicinandosi, mi chiese:
-Ha un appuntamento?



Una volta dentro, un impiegato, avvicinandosi, gli chiese se aveva un appuntamento.



2

Di dov'è Lei?
È questa la sua filiale?



(L'impiegato) chiese (all'autore) di dove era e se quella era la sua filiale¹



C1 Hai capito come si formano le interrogative indirette? Completa tu stesso la regola.

Quando in un'interrogativa diretta troviamo un interrogativo, nel secondo esempio è , lo riportiamo anche nell'interrogativa indiretta.

Quando in un'interrogativa diretta non troviamo un interrogativo, l'interrogativa indiretta viene introdotta dalla congiunzione .

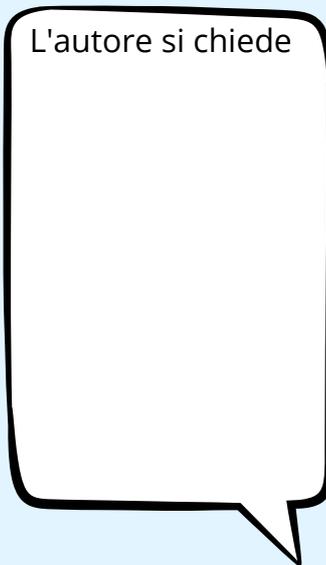
C2 Prova adesso a trasformare queste due domande tratte dal testo (*paragrafi 6 e 7*) in interrogative indirette.

Non sarebbe forse da considerarsi questa un'informazione determinante per il processo commerciale?

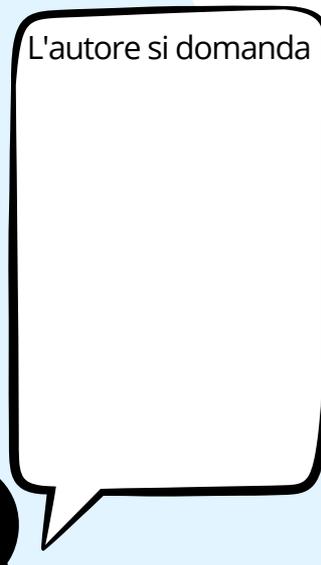


Mi chiedo come è possibile che non ci sia qualcuno interessato a conoscere la sua opinione?

L'autore si chiede



L'autore si domanda



¹. In questa frase sarebbe stato corretto anche l'uso del congiuntivo imperfetto ("di dove fosse e se quella fosse la sua filiale"). La scelta del modo, indicativo o congiuntivo, risponde a una scelta stilistica di chi scrive.

D IL DISCORSO INDIRETTO

Nell'attività precedente abbiamo ricordato che per la costruzione di un'interrogativa indiretta valgono le stesse regole che si applicano quando dal discorso diretto passiamo a quello indiretto. Rivediamo queste regole insieme con un esempio tratto dall'articolo (*paragrafo 3*) che abbiamo letto:

discorso diretto ↔ **discorso indiretto**

Ha un appuntamento?

No.

Allora non possiamo servirla. Di dov'è Lei? E questa la sua filiale?

No, però ho un conto presso la vostra banca.

Allora dovrà rivolgersi direttamente alla sua filiale.

L'impiegato chiese all'autore se aveva un appuntamento e lui rispose di no. L'impiegato disse che allora non potevano servirlo e domandò di dove era e se quella era la sua filiale. L'autore rispose di no e che, però, aveva un conto presso la loro banca. L'impiegato disse che allora si sarebbe dovuto rivolgere direttamente alla sua filiale.

Usiamo il discorso indiretto per riportare il pensiero o le parole pronunciate direttamente da qualcuno e lo facciamo attraverso una **proposizione subordinata** introdotta da una **principale** che contiene verbi come *dire, affermare, riferire, raccontare ecc.*

discorso diretto	discorso indiretto	esempi
verbi di prima e seconda persona	verbi di terza persona	" ho un conto presso.." diventa "l'autore disse che aveva un conto.."
aggettivi possessivi di prima e seconda persona	aggettivi possessivi di terza persona	"la vostra banca" diventa "la loro banca"
aggettivo e pronome dimostrativo "questo"	aggettivo e pronome dimostrativo "quello"	"È questa la sua filiale?" diventa "l'impiegato chiese se era quella la sua filiale"
Pronome indiretto di prima e seconda persona (mi, ti - ci, vi)	Pronome indiretto di terza persona (gli, le - gli)	/
Pronome diretto di prima e seconda persona (mi, ti - ci, vi)	Pronome diretto di terza persona (lo, la - li, le)	/
avverbio di luogo "qui"	avverbio di luogo "lì, là"	/
avverbi di tempo (nell'ordine): "ora" - "oggi" "ieri" - "domani"	avverbi di tempo (nell'ordine): "allora" - "quel giorno" "il giorno prima" - "il giorno dopo"	/

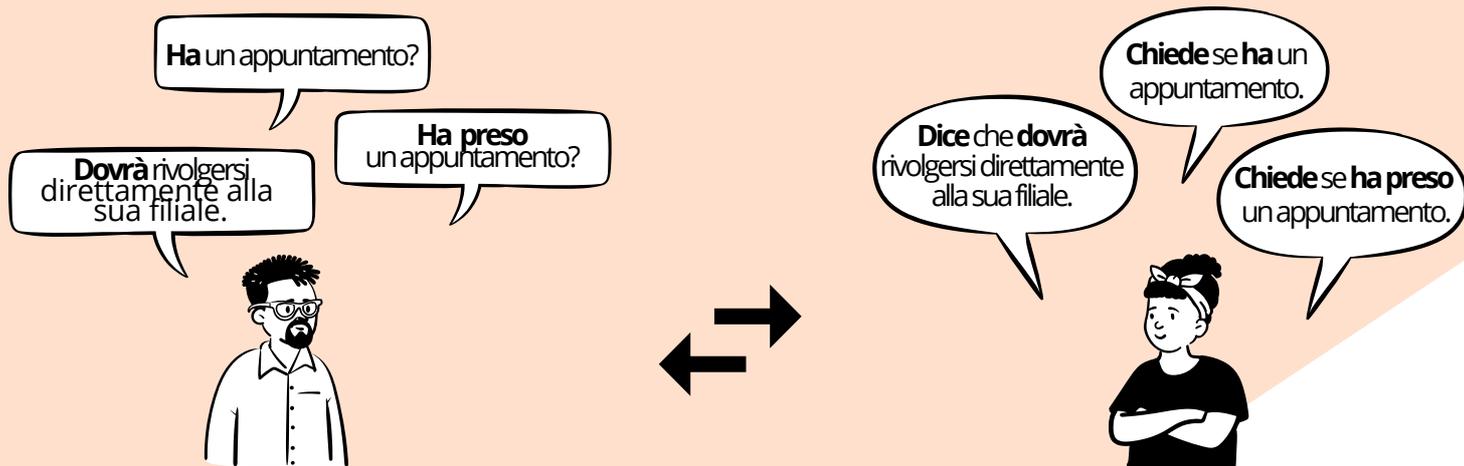
D1 Come hai potuto constatare, nel passaggio dal discorso diretto a quello indiretto, i verbi alla prima e seconda persona cambiano alla terza; succede la stessa cosa con gli aggettivi possessivi e i pronomi.

Osserva di nuovo l'esempio dell'attività **D**. Sapresti dire perché in questo caso alcuni verbi e l'aggettivo "sua" (come è possibile vedere nell'esempio "domandò di dove era e se quella era la sua filiale") non cambiano, ovvero, tanto nel discorso diretto che in quello indiretto sono alla terza persona?

E perché il pronome "servirla" diventa "servirlo" nel discorso indiretto?

D2 LA CONCORDANZA DEI TEMPI NEL PASSAGGIO DAL DISCORSO DIRETTO A QUELLO INDIRETTO

Quando il verbo della reggente è al presente (o al futuro), non si ha un cambiamento nei tempi nel passaggio dal discorso diretto a quello indiretto. Consideriamo questi esempi:



Se, invece, il tempo della reggente è al passato, ecco come cambiano i tempi secondo le regole di concordanza. Nel terzo caso scegli l'opzione corretta.

1. Chiese se **aveva** un appuntamento.
2. Disse che **avrebbe dovuto** rivolgersi alla sua filiale.
3. Chiese se prende / aveva preso / prendeva un appuntamento.

Sapresti dire, in questi esempi, che relazione temporale c'è tra la reggente e la subordinata?

	ANTERIORITÀ	CONTEMPORANEITÀ	POSTERIORITÀ
1	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

È chiaro come cambiano i tempi della proposizione dipendente se nella reggente c'è un verbo al passato? Segna la risposta corretta per ciascun tempo.

PASSATO		imperfetto	condizionale passato	trapassato prossimo
PRESENTE	diventano	trapassato prossimo	imperfetto	condizionale passato
FUTURO		condizionale passato	trapassato prossimo	imperfetto

Anche in questo caso è possibile usare il congiuntivo imperfetto al posto dell'indicativo imperfetto e il congiuntivo trapassato al posto del trapassato prossimo.

E Prova a trasformare in discorso indiretto la conversazione tra la cameriera e l'autore dell'articolo (*paragrafo 5*) cambiando gli elementi negli spazi vuoti.

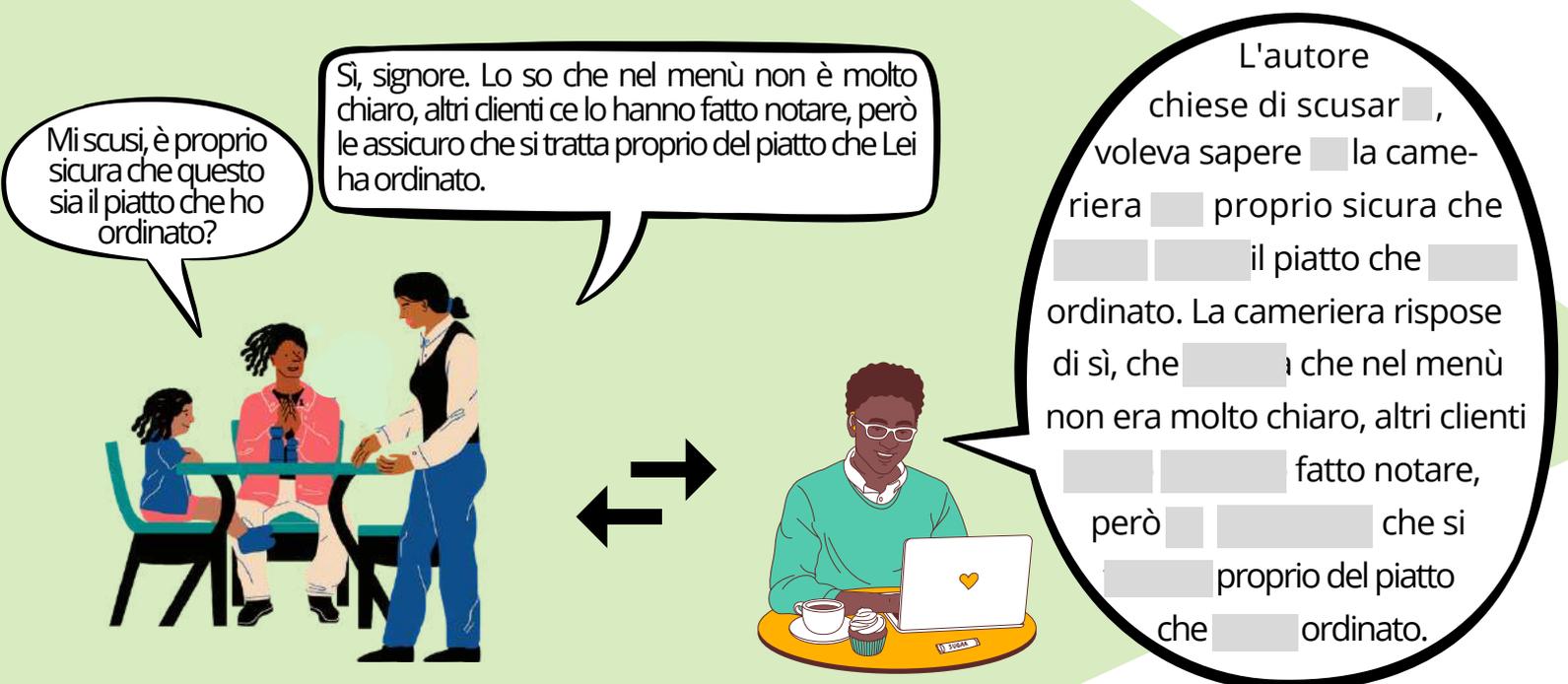
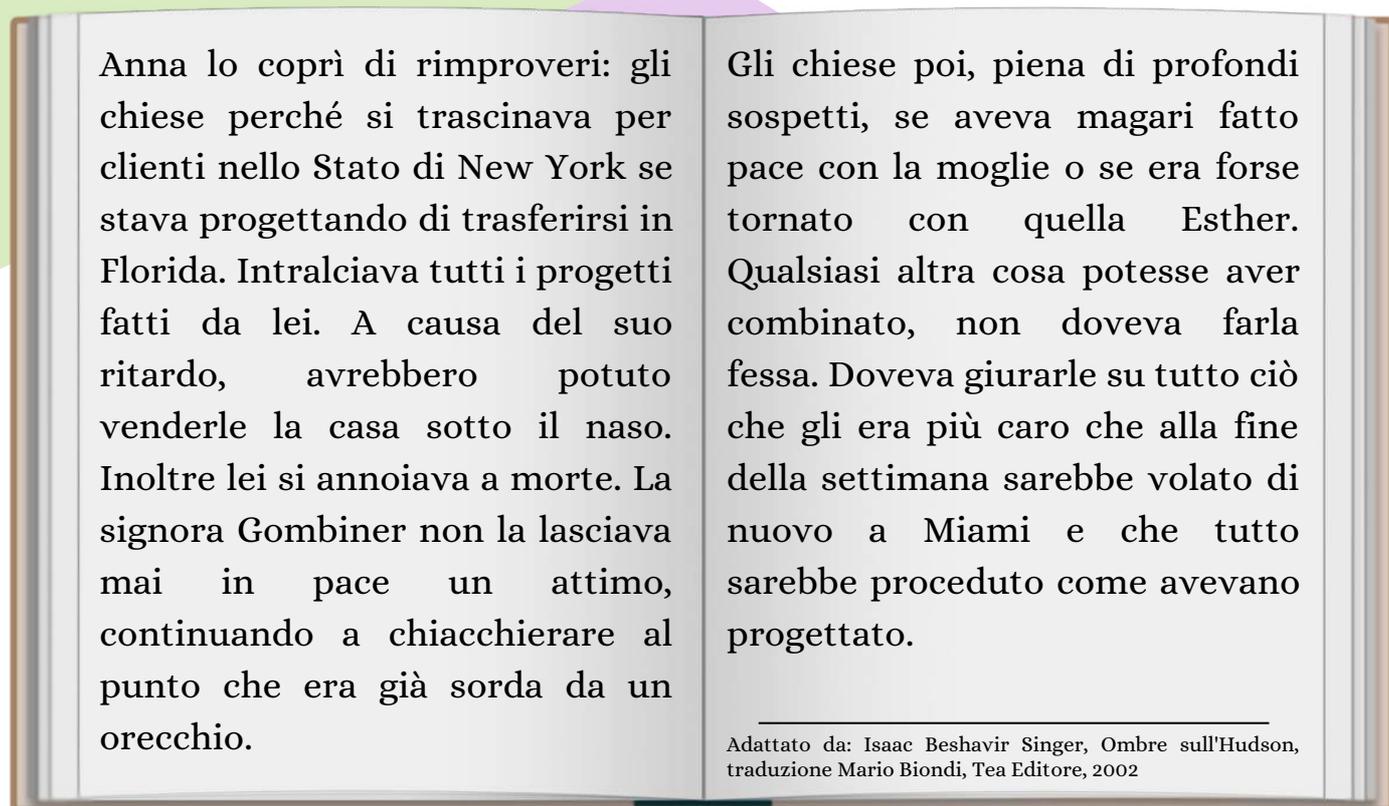


Illustration showing a waiter serving a table of three people. A speech bubble from the waiter says: "Sì, signore. Lo so che nel menù non è molto chiaro, altri clienti ce lo hanno fatto notare, però le assicuro che si tratta proprio del piatto che Lei ha ordinato." A speech bubble from the man at the table says: "Mi scusi, è proprio sicura che questo sia il piatto che ho ordinato?". To the right, a man is sitting at a laptop. A large speech bubble contains the text: "L'autore chiese di scusarsi, voleva sapere la cameriera proprio sicura che il piatto che ordinato. La cameriera rispose di sì, che che nel menù non era molto chiaro, altri clienti fatto notare, però che si proprio del piatto che ordinato."

E1 Ed ora leggi questo estratto del libro "Ombre sull'Hudson" di Singer in cui viene riportata una conversazione tra due dei protagonisti e prova a trasformare in discorso diretto le domande e le frasi pronunciate da Anna.



E2 Formate un gruppo di tre persone. Un giocatore pesca una carta dal mazzo in cui troverà degli interrogativi o il numero 0: nel primo caso dovrà formulare una domanda a uno dei due compagni con l'avverbio interrogativo presente sulla carta (es. "Quando è stata l'ultima volta che hai fatto acquisti su internet?"), nel secondo dovrà formulare una domanda che non contiene avverbio interrogativo (es. "Hai mai avuto problemi per restituire un oggetto comprato su internet?"). Dopo aver ascoltato la risposta, la parola passerà al terzo giocatore che dovrà riportare la domanda e la risposta dei compagni in discorso indiretto. Una volta terminato un turno si prosegue cambiando i ruoli dei tre giocatori (chi fa la domanda, chi risponde, chi riporta in discorso indiretto).



PERCHÉ

QUANDO

DOVE

O

O

COME

QUANTO

QUALE

O

CHI

CHE

**COME
MAI**

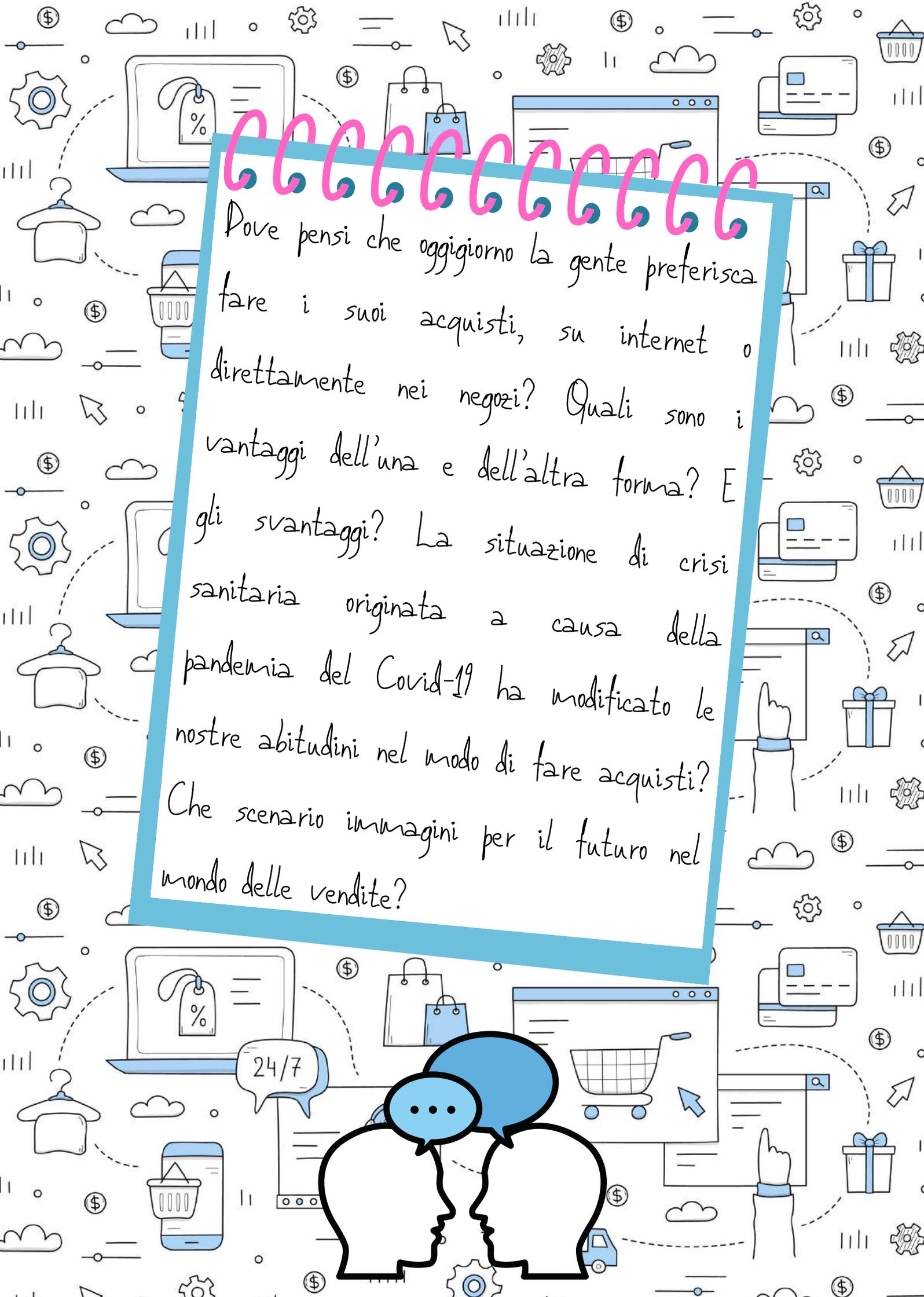
O

DOVE

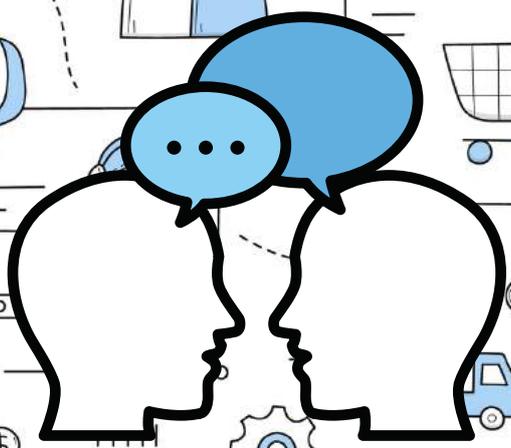
QUANDO

O





Dove pensi che oggi giorno la gente preferisca fare i suoi acquisti, su internet o direttamente nei negozi? Quali sono i vantaggi dell'una e dell'altra forma? E gli svantaggi? La situazione di crisi sanitaria originata a causa della pandemia del Covid-19 ha modificato le nostre abitudini nel modo di fare acquisti? Che scenario immagini per il futuro nel mondo delle vendite?



24/7