

Dialogo tra Assosecco e una cliente, come esaltare il valore della professionalità

Discorsi in libertà con la cliente di una pulitintoria che ci ha espresso sensazioni e desiderata

a

Abbiamo fatto quattro chiacchiere con la Cliente di una Tintoria che chiedeva delle indicazioni ad Assosecco. Siamo sempre pronti a rispondere ai nostri interlocutori anche se, rappresentando le Aziende, preferiamo suggerire altri canali affinché la risposta ai consumatori sia puntuale e precisa. Tutto sommato siamo "un'altra parrocchia"!

Comunque, durante la conversazione, siamo stati colpiti da questa signora e ne abbiamo parlato tra noi in segreteria. Maria, inventiamo un nome a caso, una gentile signora già in età, che aveva forse anche bisogno di confidarsi al telefono, magari parlare un pochino con qualcuno. Così, vista la nostra disponibilità, ci ha confidato che lei si trova bene con la sua tintoria; la titolare è preparata professionalmente ma



soprattutto è gentile e disponibile anche a "perdere" qualche minuto con lei. Oltre alla indiscussa bravura, riscontra calore umano e soprattutto attenzione all'ascolto. Maria ci diceva inoltre che preferisce rivolgersi a dei professionisti, quando ha dei capi di valore da lavare. Capi che lei considera importanti per vari motivi. Un golf o pantaloni non recentissimi, ma di foggia classica e ben confezionati. Quelli di

una volta, per intenderci, non se la sente di lavarli a casa, anche se risparmierebbe. Nonostante la vita che aumenta ogni giorno, lei preferisce pagare qualche cosa in più, ma avere la sicurezza che il capo si conservi. Non ama l'abbigliamento usa e getta che invece, diceva, oggi giorno va per la maggiore.

Inoltre, sottolineava, verso il termine della telefonata, che la cordialità della sua tintoria la mette a suo agio, la conforta, la fa sentire meno sola.

Cosa ci insegna tutto questo: è importante essere professionali, ma per fare la differenza con i clienti, in un esteso ventaglio di offerte, molte persone preferiscono affidarsi al proprio intuito e alla gradevolezza di un sorriso per iniziare un rapporto di collaborazione e fiducia. •