

# Professionista formato e aggiornato: brand in ascesa

## Assistenza al cliente

di Carmen Caserta  
Consigliere Assosecco

Nell'organizzazione di ogni azienda, anche nella più piccola, l'assistenza ai clienti gioca un ruolo importante nella capacità di organizzare, di generare profitti e ricavi, nulla deve essere lasciato al caso. Dobbiamo pensare in anticipo, che la prestazione di ogni nostro servizio comprende tre fasi: un prima, un durante e un dopo.

Tutte le attività che metteremo in atto per soddisfare il cliente, servono a dare al cliente la sensazione che il servizio incontri le sue aspettative e se riusciremo a raggiungere questo importante obiettivo il cliente racconterà agli altri l'esperienza positiva vissuta, sia attraverso il passaparola, che attraverso i social, modalità quest'ultima oramai molto diffusa, che inizialmente ci ha trovato impreparati, ma della quale conosciamo sempre più il suo utilizzo per trarne dei vantaggi, per farci pubblicità. Per la formazione del nostro team, che ci affianca nella quotidianità lavorativa, e con il quale dobbiamo interfacciarci costantemente, è indispensabile attenersi alle procedure che nella loro stesura, contengono tutte le fasi lavorative della nostra realtà, e che permette a tutti di essere intercambiabili in caso di necessità. Personalmente ho sempre avuto la curiosità di percorrere varie strade nella mia formazione, ognuna di esse mi ha portato a raggiungere vari traguardi unitamente all'aggiornamento costante, e da qui l'importanza di aderire a una associazione come Assosecco, della quale negli ultimi anni sono diventata



Consigliere e che supporta gli associati in modo costante e capillare, sia per nuove fiscalità, e anche nel sapersi muovere nei meandri della burocrazia.

Il professionista informato e aggiornato è propenso ad investire in impianti

innovativi, in prodotti di buona qualità, e che abbiano un basso impatto ambientale, le competenze acquisite in anni di duro lavoro, permettono di avere una conoscenza di fibre, di materiali vari, che consentono di valutare quale trattamento sia più idoneo al fine di non danneggiare il capo, e ottenere un buon risultato finale. Il controllo al banco, è determinante per evitare successive controversie, verificare se ci sono: scoloriture e sbavature di colore, usura del tessuto in alcuni punti, strappi, mancanza di bottoni, accessori che non sono idonei a sopportare il tipo di lavaggio dell'intero capo, eccetera. Un elemento oramai immancabile, è il gestionale, e una rubrica dei clienti alla quale possiamo attingere per comunicare in modo veloce per ogni necessità.

L'utilizzo di scambio di messaggi WhatsApp, e di e-mail è un metodo sempre più gradito alla maggior parte dei clienti. Cosa ci riserva il futuro non lo sappiamo, ma siamo pronti a coglierlo. •

