

Lista di controllo: così i vostri clienti crederanno nella vostra azienda

Come posso entusiasmare i miei clienti? Scopritelo grazie al modello dei livelli di prestazioni di mercato, rispondendo alle seguenti domande.

Domanda	La nostra prestazione
Prestazione di base	
Quali prestazioni di base vengono date per scontate dai miei clienti? Esempi: esecuzione professionale dell'incarico, p.es. tinteggiatura delle pareti (imbianchino), montaggio di una presa elettrica (elettricista), cambio di parti usurate (autofficina) ecc.	
Come posso garantire che nella mia azienda queste prestazioni di base vengano realizzate con la necessaria qualità? Esempi: formazione dei collaboratori, messa a disposizione di strumenti di lavoro professionali, istruzioni chiare.	
Prestazione formale	
Quali prestazioni formali devo fornire per soddisfare le aspettative della mia clientela? Esempi: attenzione alle scadenze, materiali di alta qualità, strumenti e metodi di lavoro professionali, rispetto degli standard di sicurezza.	
Come posso garantire che nella mia azienda queste prestazioni formali vengano realizzate con la necessaria qualità? Esempi: pianificazione ottimale di interventi e scadenze, oculata selezione dei fornitori, formazione intensiva dei collaboratori.	
Prestazione ampliata	
Quali prestazioni ampliate posso offrire ai miei clienti per sorprenderli? Esempi: approccio al cliente e coinvolgimento dello stesso nella realizzazione della prestazione, pulizia dei locali in cui è stato eseguito il lavoro, immagine dei collaboratori, conclusione professionale della prestazione, fatturazione chiara e rapida, condizioni di garanzia trattabili.	
Quali obiettivi posso raggiungere ottimizzando l'esecuzione delle prestazioni ampliate? Esempi: marketing di raccomandazione, pubblicità gratuita con il marketing virale o con il passaparola.	
Come trovo regolarmente idee per sorprendere la clientela? Esempi: ascoltare i desideri dei clienti, adattare idee di altri settori e aziende, di altri paesi.	
Come verifico se le mie misure sono efficaci ed efficienti e se vengono recepite dai clienti? Esempi: chiedere ai nuovi clienti come sono arrivati a noi, raccogliere feedback, verificare la soddisfazione della clientela, controllare se il parco clienti aumenta ed è stato possibile ottenere nuovi clienti, confrontare fatturato, vendite e costi con il budget, calcolare e verificare il valore cliente.	
Come posso incrementare ulteriormente le raccomandazioni dei clienti? Esempi: promuovere attivamente il passaparola con regali/premi, coinvolgere i negozi del vicinato.	

pi – Gestione delle piccole imprese

Pubblicato da PostFinance in collaborazione con KMU-HSG