



INTELLIGENTI IDEE IMPRENDITORIALI A CONFRONTO

di Raffaele Braia
Owner e Trainer Bi3 Srl,
Socio Apco, è iscritto
presso ODCEC di Matera
e dei Revisori Contabili



► **Matera-Cosa**
ci piace ascoltare all'infinito?

Alcuni pensano si tratti di una canzone, di una voce cara, di un verso del Vangelo, in realtà quello che noi amiamo ascoltare all'infinito è il nostro "nome"! La qualità del servizio inizia dal nome del nostro interlocutore, colui che magari un giorno diventerà un nostro cliente fidelizzato e sarà pronto a fare un passaparola positivo della nostra attività. Comunicare in modo positivo con uno sconosciuto che entra per la prima volta nel nostro negozio/studio è fondamentale. Diamogli "attenzione": con lo sguardo, con l'ascolto, con un bel sorriso vero, con il modo di salutare per farlo sentire a proprio agio. Dalla

Qualità del Servizio iniziamo il nostro viaggio all'interno del "Fattore Umano" viaggio tra emozioni e stati d'animo, tra tensioni e felicità: la chiave per far bene il proprio lavoro è essere felici di farlo e non farlo solo per soldi. Il servizio è quel processo di interscambio finalizzato alla risoluzione di problematiche, alla soddisfazione di bisogni e desideri delle persone. Si attua attraverso il trasferimento reciproco di informazioni, conoscenze, abilità, lavoro e disponibilità. La percezione del servizio è invece quella sensazione che si avverte ricevendolo. Definire la qualità del servizio valutando se lo stesso è buono o cattivo non è l'approccio giusto. Ci può essere subito d'aiuto una felice definizione di qualità nel servizio: "la capacità di soddisfare le aspettative del cliente". Il cliente, nel suo processo di valutazione, è molto influenzato dalle

sue esperienze, dalle sue abitudini e soprattutto dalle sue aspettative. Noi tutti siamo molto lieti di essere trattati meglio di quanto ci aspettiamo. Di contro se il servizio lo percepiamo inferiore alle nostre aspettative, registriamo immediatamente il fatto, assegnandogli, e spesso senza possibilità d'appello, un voto negativo. Il servizio non è "standardizzabile" poiché è interpretato soggettivamente. Bisogna far crescere le persone che offrono servizio e portarle ad un grado di maturazione, compe-

tenza e motivazione tali da renderli autonomi nel pensare creativamente e trovare così per ogni situazione, soprattutto quelle immancabilmente non previste dai manuali iso. Consideriamo fondamentale crescere nella consapevolezza che le trasformazioni, le nuove tecnologie, i processi e gli sviluppi del mondo globalizzato devono viaggiare di pari passo con le energie individuali creando un processo continuo di valorizzazione del capitale umano! ■

