

LA GUIDA DEL SOLE 24 ORE ALLA

# GESTIONE DEL SERVIZIO

Come guidare il cliente a essere  
protagonista del successo del servizio

Erika Leonardi



## Per tutti i servizi: puntare sul cliente co.attore

Nella gestione del servizio manca ancora oggi una vera progettazione. Il più delle volte governa l'improvvisazione e il servizio viene messo in atto in corso d'opera con consistenti rilavorazioni e sprechi che hanno pesanti esiti: abbassamento della redditività, produzione di stress al personale, mettendo a rischio la soddisfazione del cliente. Questa guida fornisce indicazioni pratiche per gestire l'attività con competenza, progettualità e professionalità, cercando di generare una "cultura del servizio" che vede al centro il cliente.

Il **cliente** viene visto in un'ottica particolare. Non solo come "oggetto" di cure e attenzione, ma come "soggetto" partecipe, anzi esso stesso attore, insieme con il personale dell'azienda, della gestione del servizio.

Per un servizio eccellente non basta investire nel front line, né sedurre il cliente per attirarlo e fidelizzarlo,. Si deve fare in modo tale che il cliente entri nel suo ruolo attivo di **co.attore**. Se ciò non accade si mette a rischio la sua stessa soddisfazione o il personale interno deve compensare le sue inadempienze, generando così un aumento dei costi interni.

## Contenuti

Il testo si articola su cinque temi. Basta pensare alle dita della mano! Fra tutte il pollice ha un ruolo particolare: conferisce alle altre dita innumerevoli capacità.

Nella gestione del servizio fra i cinque temi, uno è particolare, nel senso che condiziona gli altri: è come il pollice e riguarda il ruolo di **co-attore** del cliente. Affinchè egli possa entrare nella sua parte, dobbiamo investire nella **comunicazione esterna**, a lui diretta, in modo tale che diventi una guida delle sue azioni e dei suoi comportamenti. Non si deve sottovalutare che il servizio si realizza grazie ad un impegno di **tempo** da parte di entrambi i soggetti: erogatore e cliente. E il servizio sarà perfetto grazie ad una fluida **comunicazione interna** che permette al personale di agire con competenza e professionalità. In tutto ciò è necessario condurre **misure**, anche con il fine di ridurre e eliminare gli sprechi.



## L'AUTORE [www.erikaleonardi.it](http://www.erikaleonardi.it)



**Erika Leonardi** esperta di gestione dei servizi, svolge attività di consulenza e di formazione in organizzazioni private e pubbliche. Ha pubblicato con IlSole24Ore *Azienda in Jazz* 2 ediz. (2008) *Capire la qualità* 2 ediz. (2007), *Servire Successo* (2003), *ISO 9000 Sistema Qualità e Certificazione* (1998), *Servizi di Qualità* (1997), *Un Mondo di Qualità* (1995). Con Sperling & Kupfer: *Ricostruire e vivere il processo per la qualità in azienda* (2006). Con UNI: *Un mondo di qualità... che cambia* (2006).

Contatta l'autore per ricevere una demo del libro:  
[info@erikaleonardi.it](mailto:info@erikaleonardi.it)