



CLIENTI ESIGENTI...



TESTO: LISA FRUNZ, MURIEL JACOB/SF
FOTO: RICHEMONT, PCS

Chi tra le persone che lavorano nella vendita può dire spontaneamente quanti clienti accolgono ogni giorno? Sicuramente un gran numero, che vogliono essere consigliati in modo professionale. Tra questi, ci sono anche persone esigenti.

È possibile che, di fronte a reclami, obiezioni o richieste irrealizzabili, perdiamo spesso di vista il nostro obiettivo: ovvero la soddisfazione dei nostri clienti.

I nostri suggerimenti e trucchi, che vi sveleremo in questo articolo, vi aiuteranno. Perché sappiamo per esperienza che la nostra prima reazione è difendere i nostri punti di vista o cercare di convincere i clienti.

Dimentichiamo di dare l'impressione di prendere sul serio le loro preoccupazioni e di averle comprese. La situazione diventa ancora più difficile se anche noi ci sentiamo a disagio, perché siamo consapevoli di non poter esaudire il loro desiderio, senza costringere noi stessi e la produzione a un gioco di equilibri.

COME AVRESTE REAGITO NEL SEGUENTE CASO REALE?

Una signora gentile si presenta al vostro bancone e ordina per il giorno successivo, una fetta di Quark al metro per l'ottantesimo compleanno di suo nonno.

In qualità di specialisti competenti, sapete che le fette di Quark vengono prodotte, tagliate e congelate in anticipo con un processo di lavorazione ottimale. La fetta di Quark viene prodotta quotidianamente come pasticceria, ma al metro non è possibile soddisfare le richieste dei clienti con un breve preavviso. Siete consapevoli che è improbabile che il cliente lo capisca.

DI FRONTE A UNA RICHIESTA DI QUESTO TIPO, È IMPORTANTE RIMANERE CALMI E PROFESSIONALI...»

Di fronte a una richiesta di questo tipo, è importante rimanere calmi e professionali, mantenendo il focus della conversazione sulla soddisfazione del cliente e puntando a un risultato vantaggioso per tutti. Il vostro atteggiamento, e quello che pensate, giocano un ruolo fondamentale nella conduzione della conversazione. È importante separare i fatti dalle emozioni e affrontare la discussione con gioia.

Significa ricordarlo e anche essere aperti. Un'obiezione indica che il cliente ha bisogno di maggiori informazioni per confermare la sua scelta o accettare la vostra proposta.



Lisa Frunz,
membro del Comitato centrale,
PCS – resp. comm. al dettaglio

Un esempio con il metodo QAF, di Muriel Jacob che applica e insegna:

1. Reagire

Rispondo alla richiesta mostrando apprezzamento per la cliente e facendole capire di averla ascoltata: «80 anni sono un'età orgogliosa, e sembra che la nostra fetta di Quark sia il dessert preferito di suo nonno. Pertanto, per domani vorrà una fetta di Quark per più persone».

2. Fornire argomenti

Tengo conto delle esigenze della cliente trasmettendole un'argomentazione orientata ai benefici (miglioramento della vendita / risultato finale). La più adatta al caso: «Vendiamo le nostre deliziose fette di Quark come pasticceria, perfettamente tagliate e amorevolmente decorate sul piatto. Saremo lieti di presentarle 25 pezzi su un bel tagliere di un metro e aggiungere una decorazione di compleanno personalizzata».

Oppure possiamo anche rivelare i dettagli della produzione: «Per far sì che le nostre deliziose fette di Quark appaiano così perfette, vengono tagliate in anticipo e congelate per un breve periodo. Siamo lieti di presentarle 25 pezzi su un bel tagliere di legno. In questo modo, saranno perfetti anche nei piatti degli ospiti – su richiesta, con una decorazione per l'80° compleanno.»

3. Domande

Coinvolgo la cliente nella ricerca di soluzioni ponendole una domanda. Questo la fa riflettere e la aiuta a orientarsi. Evito il rischio di trovarmi di fronte a un'altra obiezione. È anche un'opportunità per mantenere il dialogo. «Cosa ne pensa? Posso prendere l'ordine in questo modo?»

È importante, mettere insieme le tre QAF senza pause o senza «ma»!

Con questo procedimento, ci sono buone probabilità che la cliente accetti la vostra proposta. Tuttavia, potrebbe anche decidere diversamente e la consulenza continuerà in un'altra direzione. È importante fare pratica con i colleghi per poter reagire rapidamente in queste situazioni.

Io, Lisa Frunz, ho utilizzato il QAF con un cliente e il risultato è stato semplicemente eccezionale, senza il consueto gioco di equilibri! ■

CANTIERI FASTIDIOSI

I lavori stradali sono inevitabili in Svizzera, ma per aziende come le panetterie-confetterie, possono minacciare la loro stessa esistenza. Quando le strade principali sono chiuse o i parcheggi sono limitati, i clienti spontanei si allontanano. Per i negozianti assediati, le raccomandazioni dell'ex sindaco e attuale Ambassadeur du pain et du chocolat 2024, Lorenz Hess.

Tutti noi sappiamo che: i lavori stradali appaiono a intervalli regolari in tutta la Svizzera, sia in campagna che in città. Di norma, questi lavori sono perfettamente giustificati, in quanto le strade e le tubature installate stanno invecchiando. Tuttavia, ciò può avere conseguenze fatali per imprese come le panetterie-confetterie, poiché spesso si trovano sugli assi principali delle città e, tra l'altro, vivono letteralmente del traffico pubblico. Lavori stradali di grande durata o addirittura la chiusura di una sola corsia tagliano praticamente fuori i negozi dalla «linea di vita» e – cosa grave – rendono impossibile il parcheggio davanti ai negozi. I clienti che effettuano i loro acquisti con una breve sosta di passaggio, sono esclusi. Non si potranno mai evitare queste situazioni, ma ci sono alcune misure che si possono adottare per evitare almeno di essere sorpresi o perlomeno di limitare i danni.



Il Consigliere nazionale bernese Lorenz Hess è presidente del Gruppo parlamentare «Brot und Confiserie». È stato eletto Ambassadeur du pain et du chocolat 2024 al congresso dell'Associazione svizzera mastri panettieri-confettieri (PCS). L'ambasciatore del settore è stato per molti anni sindaco del Comune suburbano bernese di Stettlen.

INCONTRO ANNUALE CON L'AUTORITÀ COMUNALE

La base è un dialogo regolare tra i commercianti e l'autorità comunale. A mio avviso, questo è comunque il compito di un Consiglio comunale. Se così non fosse, chiedo che tale incontro annuale non venga organizzato durante il giorno presso l'amministrazione comunale, ma la sera dopo l'orario di chiusura! Le autorità sono chiamate a fornire informazioni sui prossimi progetti con largo anticipo.

LA BASE È UN DIALOGO REGOLARE TRA I COMMERCianti E L'AUTORITÀ COMUNALE.

OSSERVARE LE PUBBLICAZIONI UFFICIALI

Da parte loro, anche i titolari dovrebbero consultare regolarmente le pubblicazioni ufficiali. Infatti, se il problema viene riconosciuto per tempo, è possibile organizzare parcheggi alternativi e improvvisati. Il proprietario di un negozio può addirittura cercare di posticipare le vacanze dell'attività commerciale durante la fase di costruzione, con un sufficiente «preavviso».

CONTATTO DIRETTO CON IL CAPOSQUADRA

Quando i lavori stradali sono in corso e la situazione è altamente intollerabile, è consigliabile contattare il caposquadra in loco piuttosto che le autorità. Questo perché è un professionista e si spera che sia in grado di porre rimedio alla situazione con misure minori. Ad esempio, è possibile creare un accesso pedonale che risparmi ai consumatori una grande deviazione e sia comunque sicuro.

QUANDO I LAVORI STRADALI SONO IN CORSO... È CONSIGLIABILE CONTATTARE IL CAPOSQUADRA IN LOCO PIUTTOSTO CHE LE AUTORITÀ.

Bisogna essere tenaci in entrambi i casi, ma nulla è completamente impossibile. Di norma, non si tratta di cattiva volontà dei «responsabili della scrivania», ma piuttosto di una mancanza di comprensione delle esigenze delle PMI. In definitiva, siamo tutti interessati a condizioni di traffico intatte. ■

Lorenz Hess

ATTUALITÀ

OTTOBRE SI TINGE DI ROSA



Anche questo ottobre, i Caracs colorati di rosa sono presenti nelle vetrine di circa 250 panetterie-confetterie della Svizzera occidentale. L'obiettivo della campagna «Ottobre rosa» non è solo quello di sensibilizzare il pubblico sul cancro al seno: per ogni Carac venduto, 50 centesimi andranno a una delle sette associazioni che sostengono le persone direttamente colpite.

La campagna è già stata organizzata lo scorso ottobre e, con

100 000 tortine vendute, ha reso possibile una donazione di 50 000 franchi svizzeri.

Maggiori informazioni sulla campagna in francese: lecaracrose.ch

jr/sf

RACCOLTO SCARSO, PERDITE ELEVATE. L'incontro annuale dei rappresentanti della Federazione mugnai svizzeri (FMS) e dell'Associazione svizzera mastri panettieri-confettieri (PCS) a Berna è stato dominato dall'attuale raccolto di grano estremamente scarso. Il direttore della FMS Lorenz Hirt, ha parlato di un risultato catastrofico. La situazione è ancora più difficile di quella di tre anni fa, quando anche il raccolto fu insoddisfacente. Ulteriori informazioni sull'attuale raccolto e sulla qualità del pane saranno presentate alla conferenza sulla qualità del grano swiss granum che si terrà il 19 novembre a Berna.

cv/sf

POLITICA

SÌ AL POTENZIAMENTO DELLE STRADE NAZIONALI

Il 24 novembre, la fase di potenziamento delle strade nazionali PROSTRA per il 2023 sarà sottoposta alle urne. Il Comitato centrale dell'Associazione svizzera mastri panettieri-confettieri (PCS) raccomanda di votare a favore della proposta.

La circolazione sulla rete stradale nazionale è più che quintuplicata negli ultimi 60 anni. Oggi, a causa dell'elevato volume di traffico, sui tratti stradali nazionali più transitati si verificano regolarmente ingorghi e blocchi. Aumenti mirati della capacità mirano a rendere più fluida la viabilità su tali tratte. I progetti corrispondenti sono inclusi nel programma di sviluppo strategico delle strade nazionali (PROSTRA-SN).

PCS/sf

Maggiori informazioni su: avanzare-insieme.ch

ONLINE

TEMI PUBBLICATI

- Contributo di Lisa Frunz, membro del Comitato centrale, sugli strumenti di comunicazione per i formatori del commercio al dettaglio.
- Sessione autunnale del Parlamento federale in breve.

Altre notizie d'attualità su:
swissbaker.ch/panissimo > Ticino



EVENTO

GIORNATA MONDIALE DEL PANE – OMAGGIO ALL'ARTIGIANATO DELLA PANETTERIA



Richement

La Giornata Mondiale del Pane, mercoledì 16 ottobre, celebra l'artigianato tradizionale della panetteria e l'importanza del pane come alimento essenziale in tutto il mondo. Ogni giorno, grazie all'artigianato e alla dedizione, vengono prodotti un'ampia varietà di pani. Questa giornata è un'occasione per essere orgogliosi dei propri risultati e per sensibilizzare l'opinione pubblica sull'importanza della professione di panettiere. L'impegno dei panifici contribuisce in modo significativo all'approvvigionamento regionale e alla qualità della vita.

Pan

PER IL SETTORE

CHALLENGE SAFE AT WORK



PCS

Vincete ora i biglietti per lo Swiss Bakery Trophy dal 30 ottobre al 3 novembre! Scoprite la nuova campagna di sicurezza sul lavoro Safe at Work giocando presso lo stand di Swiss Bakery Trophy a Bulle (FR). Cogliete l'opportunità di vincere uno dei 40 biglietti d'ingresso gratuiti.

Safe at Work

Per partecipare, è sufficiente inviare i propri dati a info@safeatwork.ch