

WEB

9

I motivi più frequenti di insoddisfazione da parte dei clienti

Secondo una recente ricerca, vi sono una serie di comportamenti che irritano particolarmente i clienti di un salone o centro estetico.

Vediamo quali sono.

- ▶ Addetto che chiacchiera con i colleghi e non presta attenzione al cliente.
- ▶ Addetto che parla dei suoi problemi personali e chiede al cliente la sua opinione al riguardo.
- ▶ Addetto che, per rispondere al telefono, lascia continuamente solo il cliente.
- ▶ Addetto che inizia con un cliente, poi lo lascia per dedicarsi a un altro e, infine, ritorna al primo cliente.
- ▶ Indumenti professionali che emanano odore di fumo.
- ▶ Asciugatura ai capelli indesiderata che costringe il cliente a lavarli nuovamente appena rientrato a casa.
- ▶ Operatori non aggiornati sulle nuove tendenze o timorosi nel proporre nuove soluzioni.
- ▶ Attesa superiore ai 10 minuti, anche con appuntamenti fissati in anticipo.
- ▶ Strumenti non disinfettati e/o visibilmente sporchi.
- ▶ Ambiente poco curato, caotico, che costringe a pensare dove si può posare la borsa o le proprie cose.
- ▶ Incapacità di terminare il trattamento/servizio nei tempi concordati così che il cliente è costretto ad arrivare in ritardo ai successivi impegni.
- ▶ Sensazione di non sentirsi ascoltato dopo una lamentela sull'efficacia del trattamento ricevuto durante la precedente visita.
- ▶ Disparità di trattamento – nel caso di un nuovo cliente – rispetto ai clienti abituali.
- ▶ Promesse e aspettative circa l'efficacia del trattamento non mantenute (il cliente se ne ricorda!).
- ▶ Troppa aggressività nella vendita.
- ▶ Addebito economico di qualsiasi piccola sciocchezza.

