



## 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. 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.
- Piega non soddisfacente che costringe il cliente a lavare nuovamente i capelli 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 minima richiesta.

