



GUIDA INSTALLATORI

LE 8 REGOLE IMPRESCINDIBILI
CHE OGNI INSTALLATORE
DOVREBBE RISPETTARE
QUANDO SI RECA A CASA DEI CLIENTI

Oggi la tua immagine è fondamentale per il tuo lavoro.

In poche parole, grazie alla tua immagine riesci a stabilire il target di clienti con i quali vuoi avere a che fare. L'immagine parla di te e della tua squadra, se la trascuri, puoi compromettere la tua reputazione per sempre.

Fin qui nulla di nuovo, (dirai)!

Infatti, tendenzialmente, la maggior parte degli imprenditori cura con attenzione questo aspetto all'interno della propria azienda: ambienti ordinati e puliti, personale di vendita qualificato e esposizione prodotti di un certo livello.

In molti casi però, dimentica un aspetto fondamentale: l'immagine che danno i propri installatori quando arrivano dai clienti.

I tuoi montatori, anche se bravissimi tecnicamente (infatti non citerò assolutamente il metodo di lavoro per le fasi d'installazione), possono gettare al vento tutto il lavoro fatto da te e dai tuoi venditori in precedenza.

In alcuni casi, questo dipende da un loro atteggiamento sbagliato, in altri invece, può dipendere da te!

Per questo motivo, ho stilato la lista delle 8 (mie personalissime) regole imprescindibili che una squadra d'installatori dovrebbe SEMPRE rispettare quando si reca a casa di un cliente (sono certo che molte di queste regole fanno già parte del tuo modus operandi).

A queste puoi aggiungere le tue. Stampale e appendile nella bacheca delle comunicazioni ai collaboratori. È sempre bene che le tengano in mente!

Gennaro De Vivo

LE 8 REGOLE IMPRESCINDIBILI CHE OGNI INSTALLATORE DOVREBBE RISPETTARE QUANDO SI RECA A CASA DEI CLIENTI

1

A casa dei clienti, durante le operazioni di montaggio, gli installatori non devono parlare tra loro di argomenti extra-lavoro e soprattutto non bisogna assumere un atteggiamento di scherzo, ne tra di loro, ne con il cliente. Bisogna assumere un atteggiamento serio e professionale, anche quando il cliente può sembrare un tipo “alla mano”.

LE 8 REGOLE IMPRESCINDIBILI CHE OGNI INSTALLATORE DOVREBBE RISPETTARE QUANDO SI RECA A CASA DEI CLIENTI

2

Assolutamente non si fuma.

Lo so che lavoriamo all'aperto, a maggior ragione spesso viene commesso questo grave errore. Se il montaggio impegna tutta la giornata e proprio non se ne può fare a meno, fumate solo durante le pause, mai mentre si lavora.

LE 8 REGOLE IMPRESCINDIBILI CHE OGNI INSTALLATORE DOVREBBE RISPETTARE QUANDO SI RECA A CASA DEI CLIENTI

3

Anche gli installatori (non solo i venditori) devono sorridere sempre quando si rivolgono ai clienti ed essere estremamente disponibili ed educati. Il cliente contestatore o rompiscatole capita a tutti, ma non è compito degli installatori far fronte a disguidi litigando o rispondendo male. Quando capita, il cliente va invitato a chiamare in ufficio.

LE 8 REGOLE IMPRESCINDIBILI CHE OGNI INSTALLATORE DOVREBBE RISPETTARE QUANDO SI RECA A CASA DEI CLIENTI

4

Non dare mai la sensazione di “andare di fretta”. Anche nei periodi di picco, quando hai lavoro che basta per i prossimi tre mesi e devi correre perché sei incasinato con i montaggi, il cliente deve avvertire che gli installatori sono lì per lui e stanno facendo il massimo per lui. Quello che viene dopo, nella scaletta dei tuoi montaggi non gli interessa. Per farla breve: “correte, ma non fateglielo capire!”.

LE 8 REGOLE IMPRESCINDIBILI CHE OGNI INSTALLATORE DOVREBBE RISPETTARE QUANDO SI RECA A CASA DEI CLIENTI

5

Arrivare puliti e andare via lasciando tutto pulito. Prima di entrare a casa dei clienti, assicurati che gli installatori abbiano abiti da lavoro puliti e presentabili, io consiglio sempre divise tutte uguali con logo dell'azienda. Quando non fornisci abiti da lavoro, molto probabilmente succede che i collaboratori utilizzano abiti personali vecchi che non indossano più, per sfruttarli a lavoro (i vincitori incontrastati sono i jeans strappati, inguardabili per un cliente!). Poi, lasciare tutto pulito e in ordine prima di andare via: pulire la struttura installata, raccogliere tutti i rifiuti e residui d'imballi, e ricorda: i sacchetti per l'immondizia, stracci e detergenti, devi portarli tu, non chiederli alla signora Maria!

LE 8 REGOLE IMPRESCINDIBILI CHE OGNI INSTALLATORE DOVREBBE RISPETTARE QUANDO SI RECA A CASA DEI CLIENTI

6

Lavora in sicurezza, attraverso metodi e attrezzature.
È fondamentale (oltre che obbligatorio per legge) prima di tutto
per la tua squadra, ma anche il cliente lo noterà.

LE 8 REGOLE IMPRESCINDIBILI CHE OGNI INSTALLATORE DOVREBBE RISPETTARE QUANDO SI RECA A CASA DEI CLIENTI

7 Fai portare ai dipendenti un questionario breve e conciso da far compilare al cliente a fine montaggio, dove chiedi con 4/5 domande brevi il grado di soddisfazione dell'installazione e dell'operato dei montatori (fallo anche se in cantiere ci sei tu a montare). Questo responsabilizzerà gli addetti al montaggio e farà sentire il tuo cliente coccolato. Un arma in più per far parlare bene di te in giro (ancora oggi la migliore pubblicità è il passaparola. Gli esperti di marketing lo chiamano referral, ma è quello!). P.s. quando i montatori ti diranno che lo hanno dimenticato, significa che c'è stato qualche problema dalla signora Maria. Chiamala!

LE 8 REGOLE IMPRESCINDIBILI CHE OGNI INSTALLATORE DOVREBBE RISPETTARE QUANDO SI RECA A CASA DEI CLIENTI

8

Ai clienti soddisfatti, chiedi una recensione sui tuoi canali social oppure, chiedi espressamente sul questionario da compilare con autorizzazione alla pubblicazione.



info@coperturedevivo.it | www.coperturedevivo.it