

L'importanza di arrivare al punto

Di **Gerry McGovern**

Articolo originale:

The importance of getting to the point

14 Dicembre 2009

<http://www.gerrymcgovern.com/nt/2009/nt-2009-12-14-Get-to-point.htm>



Foto di **polandeze**

In un'epoca in cui il tempo è la risorsa più preziosa di tutte, è vitale che siano le necessità a condurre, così da rispondere alle domande nel modo più rapido e conciso possibile.

Il vostro computer portatile continua a piantarsi, vi sta facendo diventare matti; avete atteso secoli al telefono per l'assistenza e vi siete arresi. Alla disperazione, inviate una e-mail ed ecco la risposta che ricevete:

"Gentile cliente,

Grazie per il suo feedback. Siamo costantemente impegnati a migliorare la soddisfazione del cliente. Il suo feedback ci sostiene in questo sforzo."

Non vi fa sentire bene sapere che la società che vi ha venduto questo portatile schifoso, sta lavorando assiduamente per migliorare la soddisfazione del cliente e che i vostri commenti li sostengono nel raggiungimento di tale obiettivo?

Siete in una stanza d'albergo, collegate il carica batterie del cellulare, c'è una nuvola di fumo e prendete la scossa (senza costi aggiuntivi). Tremanti, prendete in mano il telefono e chiamate la ricezione.

"Credo di essere appena stato folgorato!"

"Caro cliente," comincia la receptionist, "Grazie per il suo feedback, siamo costantemente impegnati a migliorare la soddisfazione del cliente. Il suo feedback ci sostiene in questo sforzo."

Vi sentite poco bene, cominciate a cercare sul Web una varietà di sintomi ed arrivate ad una pagina di un sito web del ministero della sanità. Comincia:

"Benvenuti nella sezione salute. La vostra salute è importante. Una buona salute ti aiuta a prosperare come individuo, cittadino, membro della famiglia, lavoratore e consumatore. Non è gradevole essere malati."

Siete a Dublino, a O'Connell Street e non sapete come arrivare a Grafton Street. Fermate un Garda (è la polizia irlandese). "Cortesemente, può dirmi la strada per Grafton Street?"

"Benvenuto a Dublino", comincia il Garda. Perché mi sta dando il benvenuto Dublino, pensate? Sono già a Dublino. "Non è bello essersi perso", continua il Garda. "Ed è per questo che come parte del nostro dovere di Garda Siochana, che in irlandese significa 'Guardiani della Pace', nel caso lei non lo sapesse ... Beh, come parte dei nostri doveri veniamo addestrati a dare indicazioni per mostrare il volto amico delle forze dell'ordine ..."

"Grazie mille, Garda."

"Non se ne vada. Non le ho ancora detto della nostra formazione intensiva e di come stiamo lavorando assiduamente per migliorare la soddisfazione del cliente ..."

"Stavo solo scherzando. Davvero, non voglio per niente andare a Grafton Street. Infatti ... Ho bisogno di un caffè. Vede quella caffetteria proprio di fronte a me, devo entrare là. Arrivederci".

Recentemente stavo pensando di cambiare il mio gestore di telefonia mobile. Volevo sapere se potevo mantenere il mio numero. Ecco la risposta che ho ricevuto.

"Caro Gerry,
Grazie per aver contattato il Customer Care di O2 per e-mail. Sono felice di sentire che hai deciso di venire in O2, sei solo pochi e semplici passi di distanza da firmare per diventare nostro cliente. Ti informiamo che puoi portare in O2, il numero che hai adesso con il tuo gestore."

Non è facile essere di supporto al cliente, noi clienti siamo esigenti e molto impazienti. Spesso siamo infastiditi perché qualcosa è andato storto con un prodotto che abbiamo acquistato, o perché non riusciamo a trovare la risposta che ci serve sul sito; allora, per favore arrivate al punto.

Tutto quello di cui avevo bisogno era:

"Caro Gerry,
puoi portare in O2, il numero che hai adesso con il tuo gestore."



Gerry McGovern

Traduzione di **Marco Dini**

Questo articolo si trova all'indirizzo:

<http://www.ideawebitalia.it/web-content/1498/>

Altri articoli di Gerry McGovern:

<http://www.ideawebitalia.it/author/gerry-mcgovern/>

Immagine in prima pagina:

Autore **polandeze**

Immagine originale: <http://www.flickr.com/photos/polandeze/2274363944>

Licenza d'uso CreativeCommons: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/2.0/deed.it>