

# Se davvero il cliente fosse re

Di [Gerry McGovern](#)

Articolo originale:

**If the customer really was king**

<http://www.gerrymcgovern.com/new-thinking/if-customer-really-was-king>

13 Febbraio 2015



 Alcuni diritti riservati a [wwward0](#)

**Se davvero il cliente fosse re allora il potere risiederebbe fra quelli più vicini al cliente.**

Il vecchio modello delle strutture organizzative e sociali, oggi viene messo alla prova come mai prima d'ora. I leader hanno bisogno di seguaci e i seguaci diventano sempre meno fedeli, più scettici e meno disposti a seguirli.

La propaganda vecchio stile riteneva che il cliente fosse il re, che il cliente fosse più importante di qualsiasi altra cosa. Per un sacco di organizzazioni non è mai stato vero. Tuttavia, il marketing, la pubblicità e i mezzi d'informazione hanno fatto un buon lavoro nel fingere che fosse vero e per anni i clienti hanno assecondato questa novella, chiedendo di essere guidati, disposti a lasciare che la loro fedeltà venisse sfruttata per far loro accettare prezzi più alti e servizi carenti.

**Come fate a sapere se lavorate per un'organizzazione vecchio stile? Le persone più potenti dell'organizzazione sono quelle che interagiscono di più con i vostri attuali clienti? Sono quelle le persone più rispettate e più pagate?**

O le persone più potenti dell'organizzazione sono quelle che vendono e propagandano ai potenziali clienti? Sono coloro che fanno promesse ai nuovi clienti, o quelli che contano il denaro accumulato torchiando gli attuali clienti?

In molte organizzazioni, ai vecchi clienti si manca così tanto di rispetto che l'assistenza viene data in outsourcing. Si esternalizzano le cose che per noi contano di meno. Si esternalizza per risparmiare denaro, si esternalizza perché non ci importa, si esternalizza perché si pensa che non sia una nostra competenza fondamentale.

**Per molte organizzazioni, prendersi cura dei propri clienti non è visto come un**

**compito basilare. Bel modo di trattare un re!**

Tutto questo sta per cambiare, almeno per quelle organizzazioni che vogliono restare rilevanti nell'economia digitale. In una economia digitale il cliente non è solo il re, il cliente è il dittatore. Le organizzazioni che offrono un'esperienza eccellente ai loro clienti attuali, prosperano; quelle che non lo fanno vanno a scomparire. Tutto qui.

Ciò richiederà un radicale cambiamento strategico e culturale, per la maggior parte delle organizzazioni. E' l'essenza della trasformazione digitale: trasformarsi da organizzazione incentrata su se stessa a organizzazione centrata sul cliente.

Dare priorità all'esperienza del cliente inizia col dare priorità alle persone, all'interno dell'organizzazione, che forniscono quella esperienza. E inizia con l'assistenza. **In un'economia digitale il supporto al cliente è il nuovo marketing, sono le nuove vendite.** La nuova filosofia è che tutti sono lì per supportare il cliente; tutti sono lì per fornire al cliente un'esperienza impareggiabile.

Si tratta di una cultura radicalmente diversa da quella che troviamo oggi in molte organizzazioni. **La vecchia filosofia è che l'organizzazione è lì per dare supporto al management dell'azienda. Il vertice della gerarchia non è il cliente, ma è l'alta direzione. Il personale non lavora per il cliente, ma lavora per i propri manager e il loro obiettivo è soddisfare i loro manager, non compiacere i loro clienti.**

Questo vecchio modello non funziona più, ma ci vorrà del tempo perché tramonti del tutto.

E' un momento rischioso, ma entusiasmante, se siete dei sostenitori del cliente. Il futuro delle organizzazioni dipende nel riuscire a realizzare una autentica centralità del cliente. Tuttavia la maggior parte delle aziende non si rende conto che in realtà **mettere al primo posto il cliente vuol dire capovolgere la gerarchia organizzativa tradizionale.**

**Gerry McGovern**Traduzione di **Marco Dini**

Altri articoli di Gerry McGovern:  
<http://www.ideawebitalia.it/author/gerry-mcgovern/>

**Immagine iniziale**Autore: [Billie Grace Ward](#)Immagine originale:  
<https://www.flickr.com/photos/wwward0/15493811370/>Diritti di riproduzione:  
<https://creativecommons.org/licenses/by/2.0/deed.it>

Questo articolo si trova qui:  
[www.ideawebitalia.it/nuovi-mercati/8309/](http://www.ideawebitalia.it/nuovi-mercati/8309/)