

Scena sulla qualità del servizio: Una doppia cucitura

Durata	1.45 minuti
Tema principale	Qualità del servizio
Il contesto	Massburger per una serie di coincidenze bizzarre si ritroverà a testa in giù fuori dalla finestra del suo grattacielo. Scoprirà in quel momento cosa vuol dire “customer excellence”. Un sarto con l’ossessione della qualità del servizio gli salverà la vita.
Il punto di vista del Trainer	<p>In molte aziende la qualità del servizio viene misurata su ciò che il cliente vede, chiede o paga esplicitamente. Si lavora per soddisfare la richiesta dichiarata, rispettare lo standard, consegnare quanto promesso. Ma la qualità più solida spesso vive in un livello meno visibile: nelle scelte professionali che il cliente non nota subito, nei dettagli che non sa valutare, nelle attenzioni che emergono solo quando diventano davvero necessarie.</p> <p>La scena mostra proprio questo. Il cliente rifiuta un accorgimento tecnico, ma il professionista decide comunque di fare ciò che ritiene giusto. E quella scelta, apparentemente marginale, diventa decisiva.</p> <p>LA LEZIONE TRASVERSALE: LA QUALITÀ È CIÒ CHE PROTEGGE IL CLIENTE ANCHE QUANDO NON LA VEDE</p> <p>La doppia cucitura non è un dettaglio estetico. È una scelta di responsabilità professionale. Il sarto non si limita a eseguire ciò che il cliente ha chiesto. Usa competenza, esperienza e criterio per consegnare qualcosa di più solido di quanto richiesto.</p> <p>Il cliente se ne accorge solo nel momento critico. Quando quella cucitura regge, capisce il valore di una qualità che prima non aveva voluto riconoscere.</p> <p>La competenza osservabile è la capacità di mantenere standard elevati anche quando il cliente non li richiede, non li comprende o non è disposto a pagarli esplicitamente.</p>

Scena sulla qualità del servizio: Una doppia cucitura

CHIAVE DI LETTURA PER IL MONDO DEL LAVORO

Nel contesto aziendale questa scena parla di customer excellence in modo molto concreto.

La qualità non è solo ciò che viene mostrato in fase commerciale. È ciò che resta nel prodotto o nel servizio quando il cliente lo utilizza davvero, soprattutto nelle situazioni di stress, urgenza o rischio. Quando un'organizzazione lavora solo sulla qualità percepita, cura l'apparenza ma può lasciare scoperti punti critici. Nel breve periodo il cliente può non accorgersene. Nel lungo, quei dettagli fanno la differenza. Al contrario, quando la qualità è incorporata nei processi, nei materiali, nelle decisioni e nei comportamenti, diventa fiducia. Il cliente sente di essere protetto anche dove non arriva la sua competenza.

La scena evidenzia un punto chiave: il vero servizio non si limita ad accontentare il cliente. A volte lo tutela da ciò che non sa ancora di dover chiedere.

UTILIZZO IN AULA

Questa scena è particolarmente efficace in percorsi su qualità del servizio, customer excellence, professionalità e cura del cliente. Funziona bene quando si vuole lavorare sul valore dei dettagli invisibili e sugli standard non negoziabili.

ATTIVAZIONE ESPERIENZIALE

- Invita i partecipanti a identificare un dettaglio del proprio servizio che il cliente normalmente non vede, ma che incide sulla qualità finale.
- Chiedi di distinguere tra qualità percepita dal cliente e qualità realmente incorporata nel processo.
- Proponi una riflessione su quali "doppie cuciture" potrebbero rendere il servizio più sicuro, affidabile o memorabile.

DOMANDE PER IL DEBRIEFING

1. Quali elementi del tuo servizio proteggono il cliente anche se lui non li nota?

Scena sulla qualità del servizio: Una doppia cucitura

	<ol style="list-style-type: none">2. In quali situazioni ti limiti a eseguire ciò che viene chiesto invece di applicare il tuo standard professionale?3. Quali dettagli invisibili potrebbero fare la differenza in un momento critico?4. Cosa significa, nel tuo lavoro, consegnare più qualità di quella che il cliente sa chiedere? <p>La vera qualità si vede quando un dettaglio invisibile diventa decisivo.</p>
Altri utilizzi	<ul style="list-style-type: none">- Clientela- Clienti- Customer excellence- Customer satisfaction- Professionalità- Qualità- Servizio