



## *Capitolo 2 - Come gestire la tua impresa*

### 2.1 ORIENTAMENTO AL CLIENTE

This project has been funded with support from the European Commission. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union

## Orientamento al Cliente:

L'Orientamento al cliente dovrebbe, prima di tutto, riflettersi già nella mission del proprio business. È essenziale infatti tenere a mente che la mission del proprio business deve raggiungere i bisogni dei propri clienti. Per questa ragione è molto importante formulare la mission della propria organizzazione nell'ottica di soddisfare i bisogni dei propri clienti.

Comprendere quali sono i bisogni dei propri clienti rappresenta un fattore chiave per garantire il successo del proprio lavoro. Al fine di rendere il proprio lavoro orientato ai clienti, è indispensabile assicurare che "l'oggetto dell'appagamento" (il tuo prodotto e/o servizio) che sarai in grado di offrire possa corrispondere ad un bisogno e sia attrattivo per il potenziale cliente. Bisogna anche tenere a mente che clienti diversi possono avere fabbisogni diversi o ritenere diversi prodotti/servizi attraenti. Questo dovrebbe portarti a dover fare una 'segmentazione' dei potenziali clienti con l'obiettivo di rendere chiara la loro relazione col tuo business.

Questa analisi di mercato non richiede un grande dispendio di risorse. Qui di seguito alcuni esempi di metodologie che possono essere utilizzate:

- Organizza delle dimostrazioni dei tuoi servizi oppure dona dei campioni dei tuoi prodotti per vedere come vengono ricevuti.
- Ricerca su internet quali sono i dati statistici sul consumo di prodotti simili.
- Osserva cosa offrono altre aziende/organizzazioni come la tua avvicinandoti a loro come cliente.
- Molto importante è parlare con le persone nel luogo in cui costruirai il tuo business o con le persone che ritieni abbiano caratteristiche in comune con i clienti target.

Una volta che avrai stabilito se i prodotti/servizi che offri sono adeguati, dovrai fare il passo successivo di assicurarti un orientamento efficace al tuo cliente. Precisamente si tratta di individuare i tuoi punti di forza e quelli del tuo business plan, e poi identificare il tuoi punti di debolezza così come quelli del tuo business plan così da permetterti di comprendere con chiarezza il modo in cui superare le debolezze, o come minimizzare il loro impatto sul processo di sviluppo del tuo proprio business.

Bisogna sondare i propri clienti in maniera periodica per comprendere se i propri bisogni sono cambiati o se i propri prodotti/servizi offerti corrispondono adeguatamente ai loro bisogni. Un approccio flessibile è probabilmente quello che può influenzare nella miglior maniera l'andamento del business: esso infatti deve essere capace di adattarsi e di cambiare se le condizioni lo richiedono.

