



Orientamento al Cliente



Progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Attività Produttive.



Motto della cultura popolare

"Il cliente ha sempre ragione"



...ma lui ha ciò che ci serve:



Come ottenere la soddisfazione del cliente

Orientare **tutta** l'azienda al cliente, soddisfacendo **tutte** le sue aspettative, cioè:

- Dare al cliente **informazioni** complete e trasparenti (condizioni di vendita, caratteristiche tecniche, modalità di utilizzo, assistenza tecnica, ...)
- Fornire tutti i prodotti ed i servizi che si sono concordati
- Fornirli nei tempi pattuiti
- Fornire prodotti e servizi di qualità

**Ma la regola d'oro per fidelizzare il cliente è:
ECCEDERE LE SUE ASPETTATIVE**



Progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Attività Produttive.



Sintesi

L'impresa nasce da un'idea con lo scopo di scambiare valore **durevole e diffuso** per tutti i suoi stakeholders

Lo scambio di valore avviene non solo con il cliente finale ma anche con i **"clienti interni"**

Creare valore in ottica "sostenibile" attraverso il lavoro ha una **valenza sociale**



Progetti finanziati dal Fondo Sociale Europeo, in collaborazione con il Ministero delle Attività Produttive.

