

IN PILLOLE

CALENDARIO MBS LANCIANO

23-24 Settembre
21-22 Ottobre

AFORISMA DEL MESE

“Si gusta
doppiamente la
felicità faticata”

Baltasar Gracià

CONTATTI:

Direttore Tecnico:

Bruno Bruni

b.bruni@osmanagement.it

Respl.e Marketing:

Simona Lodolo

s.lodolo@osmanagement.it

È arrivata la nuova rivista per tutti i clienti MBS! Oggi, trovi il resoconto di tutti gli interventi tenuti durante le 2 giornate di Business School a Lanciano. Ogni mese, direttamente nella tua email.



SODDISFARE IL CLIENTE SI PUO'!

Il tema affrontato da Flavia Fabris ha smosso una grande partecipazione in classe lo scorso 15 luglio. Un argomento apparentemente semplice come la soddisfazione del cliente, ha acceso l'interesse e la partecipazione di tutti.

“Soddisfare un cliente – esordisce Flavia – non è un optional, soprattutto perché **costa molto meno** rispetto ad acquisirne uno nuovo”. “Ed è proprio per questo, quindi – continua – che occorre porre grande attenzione alla qualità (di prodotto, ma anche del servizio, o dello staff per esempio), e soprattutto, occorre essere disposti a riparare un disservizio, un errore, prima che sia il cliente a richiederlo. Così facendo ci si guadagna la sua fiducia e la sua stima: un errore di cui ci si prende **responsabilità** e che si parte a rimediare appena ce ne si accorge può essere fonte di grande fiducia!

Ultimo, ma non meno importante, per soddisfare davvero il cliente occorre avere la **reale volontà di renderlo entusiasta**. Quando si vende un prodotto o si eroga un servizio è fondamentale desiderare veramente di aver fatto qualcosa di grande, che rende il cliente felice.

A chi era presente, Flavia ha sottoposto **un piccolo esercizio** che riporto perché anche chi non era in classe possa applicarlo:

- scrivi 2 attività che puoi fare già da questo mese per migliorare la qualità ;
- scrivi altre 2 attività per rimediare a qualcosa che non è stato ottimale.

Il contributo di Flavia è stato prezioso, perché reale e basato sull'esperienza concreta, sul lavoro quotidiano. Ora non resta che mettere in pratica i suoi consigli. Buona soddisfazione a tutti!

Bruno Bruni

RICORDIAMOCI: DIPENDE TUTTO DA NOI!

Nella sua presentazione flash, Bruno Bruni, Responsabile dell'Area Adriatica, ha ribadito un concetto chiave per il successo di un imprenditore: la causatività!. Per raggiungere risultati importanti e riuscire ad ottenere quello che si desidera, occorre sempre essere **proattivi**, pensare che ciò che accade dipende da noi e che **possiamo realmente cambiare le cose** se abbiamo l'atteggiamento. Giusto. Non dimentichiamolo mai.



I FESTEGGIAMENTI DI RADIO DELTA1

Dopo un giorno di duro studio, la classe ha festeggiato i compleanni di Enzo e Sabrina, Direttore e Responsabile commerciale di una delle radio leader del centro Italia, RADIO DELTA1.

