

Canepa & Farro

Risponde presumibilmente il titolare il quale, prestata attenzione al problema, esordisce nell'immediato di affidarsi come prodotto alla colla impermeabilizzante "Keraflex" della Mapei prodotto valido e utilizzato frequentemente per l'impermeabilizzazione di piscine. Tale prodotto, a detta del rivenditore, farebbe sia da membrana impermeabilizzante sia da collante per il nuovo pavimento. Ci spiega brevemente come effettuare l'intervento e cioè: o incollare con tale prodotto il nuovo pavimento su quello esistente oppure togliere le vecchie piastrelle, rasare e quindi livellare il piano di calpestio, stendere questa colla impermeabilizzante e posare il pavimento nuovo.

Il rivenditore suggerisce che si potrebbe in alternativa porre in opera una membrana impermeabilizzante, rifare un nuovo massetto dello spessore di 3-4 cm e incollare superiormente le piastrelle in gres; soluzione quest'ultima a suo avviso più laboriosa e costosa della precedente che invece risolve bene, più economicamente e velocemente il problema. Alla richiesta del quantitativo di prodotto da utilizzare e della spesa sostenibile il rivenditore risponde che le confezioni disponibili in magazzino sono da 5 e 12 Kg e che per un balcone di 2,4 mq è sufficiente la confezione da 5 Kg ad un prezzo di £ 50.000. Alla richiesta di un posatore di loro conoscenza il rivenditore fa intuire alla cliente che l'azienda eroga anche il servizio di posa in opera e che si ha modo quindi di mandarle un piastrellista esperto; lo stesso tiene ad informare la cliente che a questo punto però al prezzo dei prodotti al mq va ad aggiungersi il costo della manodopera.

La pagella

CORTESIA	★★★★★	Cortesia e disponibilità all'ascolto del cliente positivi.
PRECISIONE	★★★	La soluzione proposta dal rivenditore risulta corretta e spiegata con precisione e senza fretta nei dettagli alla potenziale cliente; vengono precisate correttamente le modalità operative, il prezzo, la marca e la resa del prodotto suggerito.
COMPETENZA	★★★★	L'interlocutore dimostra assoluta rapidità nella ricerca della soluzione ottimale al problema, vengono proposte una soluzione e un'alternativa; la soluzione finale suggerita appare la più semplice ed economica.
SERVIZIO	★★★	L'azienda può offrire al cliente il servizio di posa in opera o il suggerimento di un lavoratore specializzato.