

Sandro Mauro COTTARELLI

50+2 MODI

Strategie per Commercianti



**Come ritrovarti sempre
più vicino al tuo vero capo
IL CLIENTE**



COLLANA



IORILANCIO!
Abilità per Vincere

Una guida pratica per avvalerti di tanti modi per stare più vicino al tuo vero capo: **IL CLIENTE.**

Ogni periodo vive qualche crisi,
grande o piccola essa sia.
Questa guida é sempre attuale ed efficace.

Presto il mio nuovo libro
PRENOTALO
ONLINE



APPROFONDIMENTI

su sandromaurocottarelli.it

Facebook Fan Page

Canale **Telegram**

oppure CHIAMANDO a

327 177 5774

o SCRIVENDO a

iorilancio@sandromaurocottarelli.it

Sandro Mauro Cottarelli

Papà

Imprenditore

Accompagnatore di Busienss

Autore del percorso formativo

IORILANCIO!™

e di progetti di marketing

Morire di Amazon? No, grazie!™

Più Clienti in Negozio™

IIMPRENDITORE 5UP™

Masters of Work™

Mandranetwork™

BusinessVideo™

SpeakingPRO™

correlati all'agenzia di marketing

CoMarketing



MAI abbassare la guardia

50+2 Modi per il tuo business da Utilizzare SUBITO

Una lista di buone azioni da compiere verso i propri clienti

Questi 50 e più modi da compiere, sono quelli che ho scoperto e sempre adottato durante la guida delle mie attività commerciali nella mia vita imprenditoriale.

Essi, purché a volte possano sembrare anche datati, si sono sempre rivelati funzionali e ben accettati dalle persone, nonché dalle migliaia di miei clienti.

Sono piccole pillole di comunicazione e buone maniere, che quando qualcuno le ha rivolte verso di te, ti avranno certo fatto piacere e ti avranno fatto sentire una maggiore considerazione verso quel negoziante, artigia-

no o professionista, fornitore di prodotti o servizi essi siano.

Quando le avrai conosciute, leggendo questo piccolo manuale, se già le conosci, ricordati sempre di applicarle, se non le conosci, falle tue e utilizzale, ogni giorno, e falle utilizzare anche dai tuoi collaboratori. Vedrai come avrai un maggior rispetto e una migliore fidelizzazione da parte dei tuoi clienti e anche da

quelli che sono prossimi a diventarlo.

Non sottovalutare nulla nella tua attività.

Le persone hanno bisogno di sentirsi considerate e quando si rivolgono ad un'attività locale, tradizionale, lo fanno proprio per avere qualcosa in più riguardo l'accoglienza e l'attenzione ad esse rivolta.

Tu, non fargliele mancare mai.

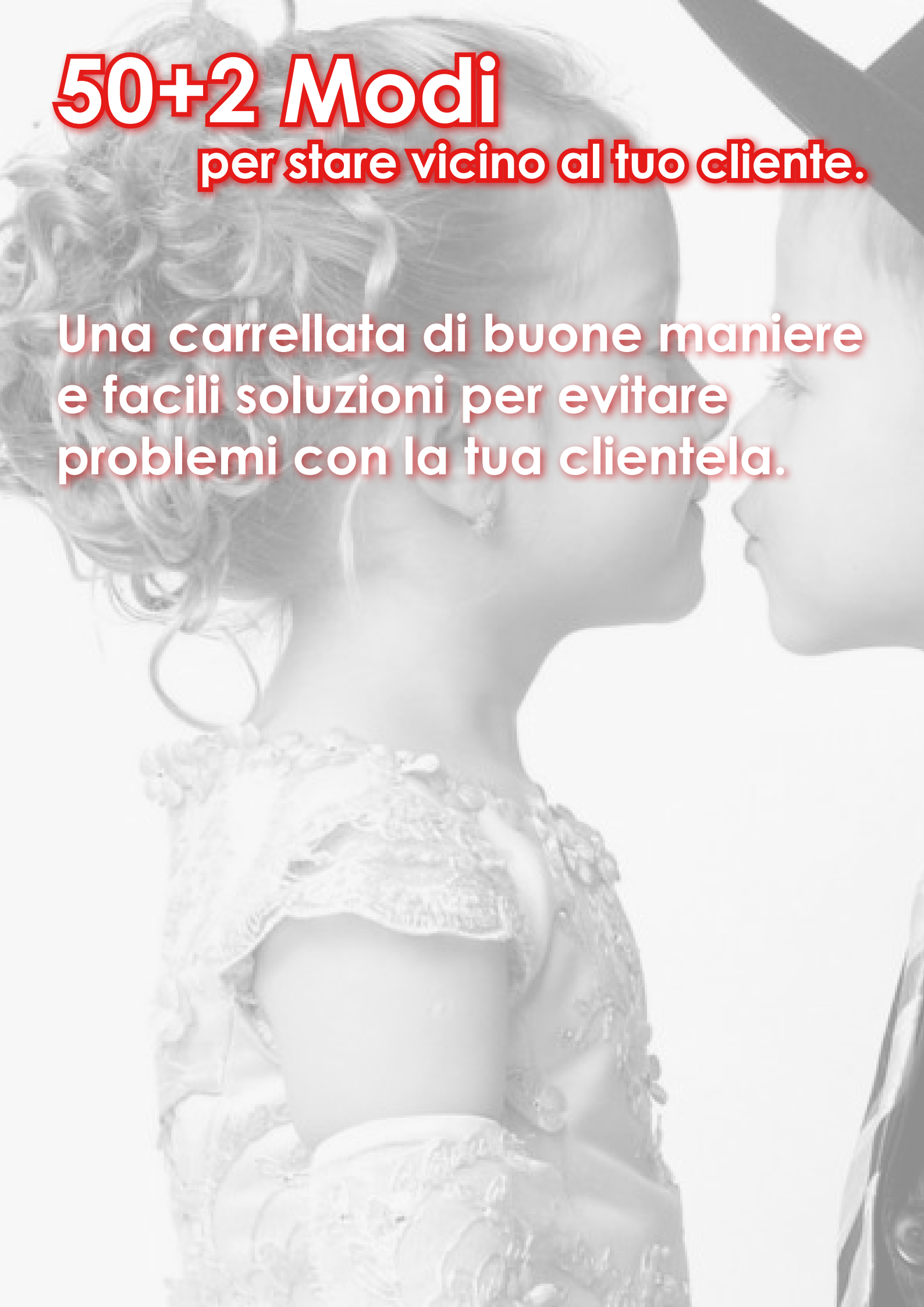
*Puoi fare sempre ciò che vuoi,
l'importante che tu lo faccia
"svelto e con calma"!*

Sandro M. Cattarelli



50+2 Modi **per stare vicino al tuo cliente.**

**Una carrellata di buone maniere
e facili soluzioni per evitare
problemi con la tua clientela.**





Ti do subito i +2...

...UTILIZZALI SEMPRE!

**51. Ricordati di RINGRAZIARE
sempre i tuoi clienti
per i loro acquisti.**

**52. Devi volere bene
al tuo Cliente.**

50+2 MODI

Considerazione

1. Fai in modo che sia un dovere, per te (voi), rispondere personalmente alle chiamate o, meglio ancora, visitare un campione rappresentativo dei tuoi clienti.
Chiedigli in che modo puoi SERVIRLI MEGLIO.
2. Chiama personalmente i non-clienti.
Cerca di cogliere il perché NON stanno comprando da te.
3. Invia note di ringraziamento sia ai clienti affezionati che a quelli appena acquisiti.
4. Fai in modo che i professionisti ai livelli dirigenziali più alti effettuino telefonate di vendita regolarmente.
5. Fai delle “interviste di chiusura” per ogni cliente che perdi.
Fanne fare alcune anche dai tuoi dirigenti.

Il tuoi clienti sono importanti, considerali i migliori partners

6. Non permettere mai ai tuoi clienti di sentirsi delle vittime.

**7. Non rompere mai la promessa che fai a un cliente; a qualsiasi costo! Rispetta sempre la parola data.
Se fallisci una volta, solleverai dei dubbi; se fallisci un'altra volta, solleverai un putiferio.**

8. Testa le nuove idee e i prodotti potenziali con i clienti attuali.

9. Se qualcun altro si è occupato di gestire positivamente la situazione o i problemi con un cliente, chiama anche tu il cliente per vedere se tutto è andato secondo le aspettative.

**10. Non essere troppo certo che il tuo cliente sia uno stupido.
Potrebbe dimostrarsi tanto sciocco quanto una volpe.**

50+2 MODI

Attenzione

11. Imponiti di ricontattare chi ti lascia un messaggio o un reclamo, nel giro di un'ora.

**12. Invia 1000 cartoline (post) di auguri
Compleanno, Natale, Pasqua ecc — al mese.
Assicurati che ti sentano almeno 5-6 volte all'anno!**

**13. Quando ricevi una lamentela o un reclamo,
fallo gestire a qualcuno dei tuoi dirigenti o collaboratori.**

**14. Controlla la “salute” dei tuoi clienti chiedendogli
“Come andiamo?” almeno una volta ogni 6 mesi.**

15. Diventa un partner di crescita per ognuno dei tuoi clienti.

16. Evita la moderazione in ogni cosa.

17. Agisci come se fossi sempre sul punto di perdere tutti i clienti.

Fai azioni per mostrare attenzione al tuo cliente

18. Aggiungi un programma di incentivi basato sul servizio.

19. Devi comprendere che il SERVIZIO ALLE PERSONE è al primo posto, tutto il resto è al secondo posto.

20. Devi capire che, più VELOCEMENTE aiuti i tuoi clienti, e più apprezzeranno il valore che attribuisce al loro tempo.

21. Sii ultra-sensibile ai bisogni e ai suggerimenti dei clienti.

**22. Tu e i tuoi collaboratori non siate troppo suscettibili.
Bisogna avere la pelle dura per essere un venditore che sa incassare... sorridendo!**

23. Sfrutta i dettagli. Occupati di ogni piccolezza.

24. Vuoi sapere come trattare il cliente? Semplice! Solamente nel modo in cui vuoi (e ti aspetti di) essere trattato quando sei tu il cliente.

50+2 MODI

Miglioramento

25. Studia i leader degli altri settori.

**Ad esempio: Fed-Ex per i trasporti; Apple per la qualità ecc.
Come puoi adeguarti?e!**

26. Puoi valutare il servizio che offri?

Fallo! Sempre!

27. Incoraggia l'innovazione — dai dipendenti ai clienti.

28. Ascolta chiunque.

Le idee provengono da ovunque.

29. Fai in modo che chiunque lavori nella tua area operativa faccia almeno 5 telefonate di vendita all'anno.

**30. Assicurati che tutti quanti i tuoi collaboratori seguano dei corsi di addestramento relazionale alla soddisfazione del cliente...
...e li superino!**

**31. Organizza come minimo un brainstorming di gruppo al mese su
“Come possiamo migliorare ancora di più il customer service?”**

**32. Fai in modo che i tuoi obiettivi siano la QUALITÀ e il SERVIZIO,
piuttosto che la crescita. La crescita arriverà.**

Attua azioni che facciano sempre crescere la tua impresa

33. Ogni volta che uno dei tuoi rende un servizio straordinario alla clientela, fai sì che tutti lo sappiano.
Ricompensalo tramite piccoli cerimoniali.
34. Decurta le commissioni dell'addetto alle vendite ogni volta che perdete un cliente, indipendentemente da chi sia stato il venditore iniziale. *(Questo comportamento severo fa passare il messaggio che servire il cliente è tanto importante quanto acquisirlo).*
35. Se qualcosa va male, assumetene la piena e personale responsabilità. Non incolpare la tua società... di che ti occuperai del problema; anche se non sei stato tu a causarlo.
36. Non criticare o sminuire la concorrenza! I tuoi competitor possono essere delle brave persone tanto quanto te... magari anche meglio! E se non tieni gli occhi aperti, potrebbero avere una chance per riuscire a dimostrarlo.
37. Diventa un consumatore consapevole.
Portati dietro un block-notes e scrivici su tutte le cose che ti danno davvero fastidio come compratore.
Poi correggi le cose simili che fai anche tu come venditore.
38. Non aver paura di chiedere il perfezionamento del contratto.
Cosa pensi stia facendo il tuo cliente, una telefonata di cortesia?
Se lasci che il piacere interferisca con i tuoi affari, chi pensi firmerà la tua prossima busta paga?

50+2 MODI

Fidelizzazione

39. Attiva una linea telefonica dedicata per i clienti.

40. Stabilisci come obiettivo di risolvere ogni reclamo nel giro di 24 ore... dopodiché, accorcia i tempi fino a 12 ore.

**41. Crea uno slogan tipo “(nome Impresa) vuol dire SERVIZIO”.
Scrivilo sui muri, sulla carta intestata, sul sito, nelle pagine social, sui volantini, sui biglietti da visita, sulle uniformi. Ovunque!**

**42. Fai in modo che il prezzo del prodotto o del servizio che vendi per acquisire nuovi clienti, sia IRRESISTIBILE per il cliente.
Guadagna in tutte le altre occasioni di vendita, offrendo il massimo del valore e anche oltre.**

43. Stabilisci degli incentivi di gruppo per ridurre il turnover della clientela.

**44. Lancia un servizio di motivazione alla clientela.
Gestiscilo con molto OPLÀ, genera l'effetto WOW!
(Con molto trasporto; incoraggiamento).**

I tuoi clienti devono essere i tuoi migliori fans

45. Combina insieme Servizio & Vendite.

46. Fai in modo che sia facile, per i tuoi clienti, costruire una forte relazione di fiducia con te (voi).

**47. Devi SERVIRE meglio della concorrenza!
Devi fare la differenza che “fa la differenza”.**

**48. Rendi semplice, al cliente, esprimere la propria insoddisfazione.
Dagli dei formulari da riempire, di valutazione del servizio.
Metti le “valutazioni” in bacheca ogni settimana.
Usa dei grafici per tracciare la soddisfazione del cliente.**

**49. L'entusiasmo si nutre di entusiasmo.
L'addetto alle vendite che serve con atteggiamento
eccessivamente serio dovrebbe lavorare al cimitero.
I clienti vogliono verve, vigore e vitalità!**

50. Sfrutta ogni occasione per poter parlare della qualità del tuo marchio. Acquistare la qualità porta un ritorno sicuro; un ritorno che avrà effetto su di te (voi), direttamente e indirettamente.

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

ENTRA NEL MONDO di **Sandro Mauro** **COTTARELLI**

> Cerca Sandro Mauro Cottarelli su Facebook e iscriviti alla pagina, tante risorse condivise giornalmente



> Iscriviti al gruppo su Facebook ["IORILANCIO!LAMIAVITA"](#), tutti i contenuti e gli argomenti sono per te che hai un'attività commerciale, artigiana o da libero professionista.



> Visita il sito sandromaurocottarelli.it trovi tanto materiale GRATIS utile per la tua vita e il tuo lavoro.

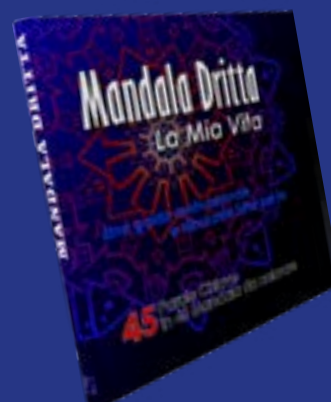


> Prenota adesso il nuovo libro [IORILANCIO!LAMIAVITA](#) una guida per iniziare a rilanciare la tua vita personale e lavorativa.



> Scarica **GRATIS** il libro ["MANDALA Dritta"](#) la miavita, 45 parole chiave motivazionali da colorare per adulti.

Per acquistarlo lo trovi su Amazon



PRENOTA ANCHE TU
IL TUO POSTO
ALL'EVENTO che TUTTI
SOGNANO **LIVE**



CHIAMA o SCRIVI
PER MAGGIORI
INFORMAZIONI
327 177 5774

7-8-9
Ottobre
2022

Umbria *in* Presenza

Sandro Mauro Cottarelli

*Papà, Imprenditore e Accompagnatore di Business
Autore del percorso IORILANCIO!*

CIAO,
sono Sandro Mauro Cottarelli, papà di una splendida bambina e dai primi di ottobre 2017 di un piccolo maschietto, imprenditore e accompagnatore di business.

Sono felice di averti qui a conoscere il mio progetto di formazione e coaching in marketing.

Se anche tu come me hai avuto, oppure hai attivo un business, una grande azienda o una piccola attività: ti è mai capitato di sentire la necessità di cambiare qualcosa, di rinnovare o rilanciare la tua impresa?

Beh, questo è capitato anche a me, spesso e capita ancora.

Mi sono trovato a dover avviare, rinnovare o ripartire daccapo più di una volta e spesso senza esperienza e sempre con pochissimo tempo e risorse economiche a disposizione e mi sono dovuto imbattere in mille problematiche sempre difficili da affrontare.

Non posso di certo raccontarle qui, abbiamo troppo poco spazio, seguimi e man mano te le farò conoscere tutte.

Mi è capitato di fare tante esperienze dirette, costosi corsi di formazione, di leggere tantissimi libri e investire tanti dei miei soldi, finché ho scoperto soluzioni, semplici ed economiche, molto economiche ed efficaci.

Una delle soluzioni che ho scoperto mi ha dato le condizioni di poter lanciare e rilanciare i miei business e quelli di altri, ma non meno, mi ha dato la possibilità di avere tanto tempo a disposizione per potermi dedicare a trasferire le mie esperienze a tutti coloro hanno avuto e hanno il piacere di essere aiutati e accompagnati al lancio o RI-LANCIO del proprio business.

Per cui, per te, che sia un imprenditore o aspirante tale, un commerciante o artigiano, un libero professionista, networker o venditore, voglio mettere a disposizione quanto da me scoperto, essendo sicuro di portare tanto beneficio alla tua vita professionale ed economica.

IO POSSO AIUTARTI A FAR SÌ CHE QUESTO POSSA ACCADERE ANCHE A TE!



LA MIA VISION

Io vedo il mercato attuale in fase confusionale, aperto a tutti, ma non per tutti.

Il prossimo futuro imprenditoriale sarà per coloro i quali sono pronti a mettersi in discussione oggi, posizionare e promuovere la propria azienda per ritrovarsi protagonista fra quel 20% che **RESTERANNO COMPETITIVI NEL PROPRIO MERCATO DI RIFERIMENTO** sempre più selezionato e professionale.

LA MIA MISSION

Aiutare i Commercianti a Lanciare o Ri-Lanciare le loro Attività e Posizionarle al Vertice del proprio mercato di riferimento, affinché possano diventare il punto ideale per i propri "clienti desiderati" e possano, di conseguenza, ottenere il Meritato Successo.

.....

"Sandro mi ha fatto capire cosa sta succedendo lì fuori per le attività tradizionali".

“Zio Sandro mi ha fatto capire l'importanza di posizionarsi online, l'importanza di crearsi un brand. Mi ha trasmesso la conoscenza del valore della vendita delle competenze attraverso il web”.

“Sandro tratta argomenti che ha vissuto in prima persona, moderni, nuovi, a me è stato utilissimo nell'intraprendere una nuova attività e mi ha portato dei frutti che non avevo sperato. Umiltà, linguaggio semplice e passione, lo contraddistinguono”.

“Mi ha aiutato a capire quali sono gli aspetti fondamentali del marketing e soprattutto del marketing online che possono aiutare le piccole e medie imprese”.

"Sandro mi ha aiutato a mettere in ordine le informazioni e i contenuti tecnici per l'arte della comunicazione nelle relazioni"

Claudio Deon
Coach Life - Filosofo

“Qualche settimana fa abbiamo avuto il piacere di conoscere Sandro. Ci siamo sentiti a nostro agio e in sintonia con lui e abbiamo capito subito che è una persona gentile e disponibile. Abbiamo avuto modo di parlare seriamente e apertamente di lavoro e siamo rimasti piacevolmente soddisfatti di tutte le risposte e i consigli che ci sono stati dati. Alla fine la giornata si è rivelata piacevole e istruttiva in compagnia di una persona orgogliosa del lavoro che svolge e pronta a fornirti supporto tecnico e soprattutto morale.”

Luca e Laura
Imprenditori

“E’ difficile trovare un persona così competente su più fronti grazie all’ottima esperienza di cui vanta. Lo conosco da anni, ho avuto l’opportunità di passare giornate intense con Sandro che senza fermarsi ha impartito lezioni di ottimo livello su web, social media e marketing, dove ci sono straordinarie prospettive di crescita. Oltre alle grandi competenze risulta un eccellente insegnante esponendo con semplicità e immediatezza argomenti molto complessi.”

Marco Di Lelio
Titolare di agenzia di grafica e stampa

Sandro M. Cottarelli

sandromaurocottarelli.it



IORILANCIO!

Strategie per Imprese

Sandro Mauro
COTTARELLI 
Programma il tuo RILANCIO!

iorilancio.it