



## Il cliente è il re

Tutti noi (ma in particolare TUTTE!) siamo entrati in un negozio di scarpe almeno una volta nella vita. Appena varcata la soglia, vi verrà gentilmente chiesto se desiderate aiuto. Si può stare comodamente davanti agli scaffali e guardare la merce esposta. Se vi piace una scarpa, potete esaminarla da tutte le angolazioni, dopo averla accarezzata con le mani. Se l'interesse persiste, sarete invitati a sedervi. Poco dopo di fronte a voi vengono impilate scatole e scatole di scarpe, e vi viene proposto di provare un secondo modello, simile per colore e taglia a quello che avete appena indossato. Il calzascarpe vi agevola mentre indossate la scarpa; vi viene chiesto come calza e controllata tastando con la mano. Sarete accompagnati allo specchio. Si può fare qualche passo nel negozio - guardare di nuovo l'immagine riflessa nello specchio. L'esitazione non è un problema: sarete anche incoraggiati a prendervi tutto il tempo necessario per decidere: in fondo il negozio sarà ancora lì anche il giorno successivo.

### Inseguito e inesperto

Questo avveniva verso mezzogiorno per l'acquisto di un paio di scarpe da 150 franchi. Nel pomeriggio si va a Zürichberg per la vendita di una casa con offerta minima richiesta di 2,5 milioni di franchi. Ci si ritrova davanti al cancello del giardino chiuso e si nota che in tutto ci sono circa due dozzine di persone. Infine appaiono due uomini che si presentano come rappresentanti della società incaricata della vendita. Annunciano che il pubblico sarà diviso in due gruppi per un giro della casa, che le domande verranno riservate solo alla fine e che saranno concesse al massimo 30 minuti. Inoltre si dovrà dovuto presentare un'offerta con la prova del finanziamento entro dodici giorni. Ai cinque migliori offerenti verrà poi data la possibilità di presentare una seconda offerta.

Così ci si precipita in branco da una stanza all'altra o in colonna sulle scale per quattro piani, si sentono commenti che non testimoniano conoscen-

### Gentilezza verso i clienti – un concetto sconosciuto

I lettori abituali di questa rubrica ricorderanno che le molle del Salotto dell'esame scricchiolavano già sotto gli agenti immobiliari. È stato sei anni fa. Chi sperava che i tempi cambiassero, si sbagliava. Nel settore immobiliare la cordialità verso il cliente è chiaramente rimasta inascoltata ancora in molti posti. Peccato per chi sarebbe stato disposto a sborsare due o tre milioni di franchi e si aspettava di essere trattato di conseguenza. Felice è il cliente che compra solo le scarpe. Ma come un re.

---

«Nel settore immobiliare la cordialità verso il cliente è chiaramente rimasta inascoltata ancora in molti posti».

---

ze competenti («... sì, le nuove finestre con doppi vetri» – a proposito di vetri isolanti. O «... Sì, sì, il riscaldamento è stato rinnovato» – anche se questo succedeva nel 1989 e si trattava solo del bruciatore), per scoprire infine, una volta ridiscesi nel giardino dopo la visita, che l'interessato dovrebbe informarsi lui stesso riguardo alla revisione delle distanze da mantenere rispetto alla linea del bosco.



**Martin Frei**  
MSc ETH in architettura/SIA; MAS  
ETH in Management, Technology  
and Economics/BWL, Zurigo;  
mf@immoconsult-frei.ch