



Didattico 07: IL CLIENTE HA SEMPRE RAGIONE ED IL FORNITORE HA SEMPRE TORTO. È PROPRIO COSÌ? OPPURE VALE IL VICEVERSA?

By Carlo Scodanibbio

IL CLIENTE HA SEMPRE RAGIONE ED IL FORNITORE HA SEMPRE TORTO. È PROPRIO COSÌ? OPPURE VALE IL VICEVERSA?

Il caso della SAIV autonoleggio (un'opportunità mancata di "Recupero del Servizio")

Ecco il caso.

Quasi sempre, negli ultimi anni, quando mi serve una macchina a nolo la prenoto attraverso la Auto-Europe. La Auto-Europe fa servizi di brokeraggio nel settore autonoleggi, e la qualità del loro servizio è eccellente, devo ammettere. Il sito web della Auto-Europe è all'indirizzo <https://www.autoeurope.com> - la Auto-Europe ha anche siti web a livello nazionale: ad esempio <https://www.autoeurope.ie> per l'Irlanda - <https://www.autoeurope.co.za> per il Sud Africa - e così via. La Auto-Europe ti trova una macchina a noleggio in ogni Paese di questo mondo ed a tariffe molto, molto buone. Il processo di prenotazione è semplice, efficace e veloce. In 2 minuti scegli la macchina che vuoi. In 10 minuti ricevi la tua e-mail di conferma con il voucher prepagato per il nolo. Devo dire che sono proprio in gamba e non posso che raccomandarli (fino a prova contraria....).

E così, lo scorso Giugno, ho noleggiato una macchina per una missione breve in Italia. La compagnia di autonoleggio proposta da Auto-Europe è la SAIV (chiamiamola "SAIV" in questo didattico....). Quindi sbarco a Fiumicino, faccio il mio viaggio, e dopo 10 giorni sono pronto a riconsegnare l'auto.

In genere, per quanto riguarda l'assicurazione, non scelgo la formula "tutto coperto" - e certamente non in Italia (troppo cara). Tuttavia sono sempre molto attento quando noleggio una macchina: la guido come se fosse mia, cerco sempre di parcheggiarla in angoli poco affollati di un parcheggio (ad evitare il rischio di ritrovarselo graffiata....), non la sforzo, rispetto sempre i segnali stradali, ecc. Inoltre ogni giorno controllo ovunque per assicurarmi che non ci siano danni alla carrozzeria.

Concludo: sono proprio bravo e cauto alla guida di un'auto.

Prima di riconsegnare questa macchina, faccio l'ultimo pieno alla stazione di servizio più vicina all'aeroporto di Fiumicino (a meno di 1 Km dall'ingresso ai parcheggi). Quello che accade dopo è illustrato nella e-mail seguente che ho inviato in seguito all' Auto-Europe.

E-MAIL del 26 Giugno alla Auto Europe - Oggetto: Voucher N. XXXXXXXXXXXX - Messaggio del cliente.

Signori, Buongiorno,

Ho utilizzato con soddisfazione i vostri servizi di brokeraggio varie volte negli ultimi anni.

Con riferimento al Voucher di noleggio di cui all'oggetto ed al contratto di noleggio della Saiv N. YYYYYY, penso sia mio dovere farvi conoscere quanto accaduto nell'ultima occasione.

Ho riconsegnato l'auto noleggiata alla Saiv, Aeroporto di Fiumicino, entro l'orario previsto dell'ultimo giorno di noleggio.

Come di consueto, durante tutto il periodo di noleggio sono sempre stato attentissimo nel cercare di evitare qualsivoglia danno alla macchina, anche di lieve entità.

Durante il viaggio di ritorno verso l'Aeroporto di Fiumicino ho fatto 4 soste - l'ultima per il rifornimento benzina finale, che ho effettuato a brevissima distanza dall'ingresso ai parcheggi (circa 500 m.).

Durante le varie soste, ultima compresa, non ho notato alcun danno all'auto noleggiata.

Una volta entrato nell'area parcheggio della Saiv, un suo addetto si è avvicinato tempestivamente con la sua macchinetta di controllo per le operazioni di riconsegna.

Molto cortesemente mi ha anche indicato dove trovare un carrello (in genere difficilissimo da trovare nelle zone parcheggio).

Mi ci sono voluti 30 secondi per prendere il carrello. Una volta di ritorno il mio conto finale era già pronto (lo allego per vostra conoscenza).

Con sorpresa, ho notato un importo di addebito non previsto (oltre quello previsto da contratto, e cioè Euro 16,20 di tassa stradale).

L'importo inaspettato era per un danno alla carrozzeria, un bel graffione orizzontale lungo circa 25 cm. sulla portiera lato guida. Un graffio così evidente che perfino un cieco l'avrebbe visto.

Tutto quello che sono riuscito a dire è stato "*...ma è impossibile, 10 minuti fa non c'era...*"

L'addetto Saiv ha commentato "*...e cosa vuole, sfortuna.... succede.... probabilmente è stato un motorino....*" e mi ha chiesto con un po' d'impazienza di firmare il conto (c'era una coda di macchine che venivano riconsegnate proprio in quel momento).

E quindi, colto di sorpresa, ho firmato, anche se con riluttanza - anche perchè avevo un volo da prendere e non potevo assolutamente perderlo...

Ovviamente ho ripensato all'accaduto, e solo quando era ormai troppo tardi sono arrivato all'unica conclusione possibile e plausibile: visto che il graffio non c'era quando ho fatto rifornimento (10 minuti prima), l'unica spiegazione possibile anche se incredibile era che il graffio era stato fatto proprio lì, nell'area parcheggio della Saiv!

Perché lì?

perché l'avrei visto sicuramente, visto che era sulla portiera lato conducente, se fosse stato fatto prima: il graffio poi era proprio quello tipico fatto col cacciavite (purtroppo un hobby ancora di moda in Italia...)

perché il graffio era "fresco": la portiera era sporchina a causa di piogge recenti, ma non era sporco il graffio....

perché l'addetto Saiv mi ha letteralmente "mandato" a prendere il carrello (cosa che ho fatto di buon grado prima che sparisse...)

perché il conto era già pronto quando sono tornato col carrello, già stampato dalla macchinetta - perché l'addetto della Saiv non mi ha fatto notare il danno prima di chiudere il conto?

per i commenti dell'addetto, "genuini" e "pronti" ("*...un motorino...*")

Incredibile? Forse. Realistico? Non lo so. Non accuso nessuno. Credo tuttavia che quanto accaduto sia così strano ed illogico da spingermi a rendicontarvi, a voi che agite da broker. Dopo tutto, la bella sommetta di Euro 175 per danni ed Euro 35 per spese amministrative danni + IVA potrebbe bilanciare in qualche modo una tariffa di noleggio piuttosto stracciata - o no?....

Naturalmente, questo rapportino non va alla Saiv - non servirebbe a niente. Mentre, al contrario, ci terrei proprio ad avere i vostri commenti.

Grazie e cordiali saluti da un cliente che ha imparato altre 2 lezioni: 1) non fidarti di nessuno 2) controlla, ricontrolla, e controlla ancora, e, soprattutto, non di fretta.

Carlo Scodanibbio
FINE E-MAIL

SAIV

Stima Costo Noleggio SCODANIBBIO, CARLO

Informazioni sul noleggio

Numero Documento

American Express CA**2526

Targa

Check out

Stazione noleggiante ROMA FIUMICINO
AEROPORTO

Data/ora inizio 2008-06-14 13:10

Check In

Stazione Di Rientro ROMA FIUMICINO
AEROPORTO

Data/Ora Finale 2008-06-24 09:57

Giorni Di Utilizzo 10 Giorni (9
Giorni, 21 Ore)

Voucher: 10 Giorni, Gruppo A

Costi Del Noleggio * € 16.20

Franchigia Danni * € 210.00

Tassabile € 226.20

IVA (nelle voci € 45.24

evidenziate con *)

Importo Dovuto € 271.44

Danni

Porta Anteriore Sinistra € 175.00
Graffio/Strisciatura

€ 175.00

Franchigia Assicurativa € 850.00

Per Danni

Costo Amministrativo € 35.00

Gestione Del Danno

Franchigia Danni * € 210.00

Firmando questo modulo il sottoscritto accetta la responsabilità del danno evidenziato sopra ed è d'accordo sul fatto che i costi del danno possono essere addebitati sulla carta del sottoscritto come specificato sopra

Firma Del Cliente

L'addebito verrà effettuato nella valuta concordata al ritiro della vettura



Numero Di MCR

Ecco il famigerato conto della Saiv.

Questa è la storia. Ci ho pensato su varie volte, sia in volo dopo l'accaduto che in seguito.

Ed ancor oggi sono abbastanza convinto che i miei sospetti erano giusti.

Ovviamente l'addebito sulla mia carta di credito venne fatto puntualmente dalla Saiv.

E l'Auto-Europe? Una buona performance, direi. Mi hanno mandato 2 e-mail - eccole (in sintesi):

E-MAIL 1

Egregio Mr. Scodanibbio,

Grazie per averci informato dell'accaduto circa il contratto di noleggio voucher n. XXXXXXX

La informiamo che abbiamo aperto un file di Reclamo del Cliente. Ed abbiamo già inviato una richiesta di spiegazioni al fornitore circa i fatti successi. A ricevimento della risposta la informeremo tempestivamente. Voglia notare, tuttavia, che per avere questo tipo di risposte il tempo necessario è di circa 15-20 giorni lavorativi.

Non esiti a contattarci se ha bisogno di altre delucidazioni.
Grazie in anticipo per la sua pazienza e la sua comprensione.

FINE E-MAIL 1

E-MAIL 2 (dopo circa 3 settimane)

Egregio Mr. Scodanibbio,

Vogliamo assicurarle che stiamo seguendo il caso, ed il suo file di reclamo è attivo. Cercheremo di concludere questo caso non appena possibile.
La informeremo subito non appena riceveremo notizie dal fornitore.

Grazie ancora per la sua pazienza e la sua comprensione.

FINE E-MAIL 2

Io ho aspettato pazientemente e con curiosità di conoscere la risposta ed i commenti della Saiv.
Alla fine (ma solo il 10 Settembre - 2 mesi e mezzo dopo l'accaduto), l'Auto-Europe mi face sapere la risposta della Saiv. Eccola:

E-MAIL AUTO-EUROPE 10 Settembre

Egregio Mr. Scodanibbio,

Grazie ancora per averci informati delle sue vicissitudini. La informiamo che la Saiv conferma l'addebito per i danni all'autovettura. La documentazione che ci hanno inviato è in allegato.

E' nostra politica assicurare che ogni cliente sia soddisfatto della sua esperienza di autonoleggio, e pertanto ci dispiace veramente che lei non abbia ricevuto quella qualità del servizio che i nostri clienti si aspettano e si meritano.

Abbiamo inviato il suo reclamo originale alla nostra direzione generale, allo scopo di individuare strategie ed iniziative che prevengano il ripetersi di episodi del genere in futuro.

Le facciamo notare che, in qualità di Broker e Tour Operator, Auto-Europe è in contatto con una rosa vastissima di fornitori di servizi autonoleggio nel mondo intero. Come tale, Auto-Europe non è legata a nessuna compagnia in particolare, e può fornirle il servizio in futuro con fornitori alternativi, nel caso lei non intenda avvalersi ancora della Saiv.

Grazie ancora per averci portati a conoscenza della sua esperienza negativa. E' solo con questo tipo di feedback dai clienti che l'Auto-Europe può migliorare il servizio e la comunicazione tra clienti e fornitori.

Se non fosse soddisfatto dell'esito di questa storia, non esiti ad inoltrarci dell'ulteriore corrispondenza.

FINE E-MAIL

Ebbene, volete sapere cosa ha inviato la Saiv all'Auto-Europe? La cosa è veramente sopraffina. La Saiv ha inviato all'Auto-Europe un documento .pdf (poi ritrasmessomi integralmente) contenente:

una copia del conto alla riconsegna (che avevo già)

un preventivo di una carrozzeria per la riparazione del graffio. UN PREVENTIVO!

Nessun commento, nessuna missiva, nessuna lettera di accompagnamento, nessun "...impossibile! Le accuse del vostro cliente non hanno alcun fondamento... come osa accusare i nostri addetti alla riconsegna di aver provocato intenzionalmente un danno all'auto in oggetto.....". NIENTE DI NIENTE. NOTHING. NADA.

Notevole veramente il livello di attenzione al cliente e del servizio....

Ho ricevuto l'e-mail della Auto-Europe, come dicevo, a Settembre, mentre (guarda caso!) ero ancora in Italia per un'altra missione di lavoro. Ho pensato bene di rispondere all'Auto-Europe come segue:

E-MAIL FINALE ALLA AUTO-EUROPE

Grazie per il vostro resoconto (finalmente....).

Ancora peggio di quanto mi aspettassi, il che non mi sorprende.

Se riguardate la mia e-mail originale, quella in cui vi ho informato del caso, noterete che "suggerivo" (ma abbastanza chiaramente) che il danno era stato causato di proposito dal personale della Saiv.

Ed in cosa consiste la risposta della Saiv? Consiste in un conto (che avevo già) - ed in un preventivo di carrozzeria.

Il che equivale a NESSUNA RISPOSTA. Non hanno neanche espresso un commento del tipo "...impossibile... sicuramente il danno non è stato causato dal nostro personale....".

Questo è un segnale molto chiaro su quanto la SAIV Italia si preoccupi dei suoi clienti: zero, anzi sotto-zero. Se questo è il caso, allora sono più che mai convinto che quanto allora "suggerivo" solamente, adesso è una certezza.

Ovviamente è troppo tardi per fare qualunque altra cosa, ed in effetti non avrebbe alcun senso prolungare questo caso ulteriormente.

Tuttavia ci sono ancora 2 cose che posso fare:

Mai più noleggiare un'auto dalla Saiv. In questo momento sto usando un'auto a nolo, che ho prenotato attraverso di voi, richiedendo espressamente "NON SAIV".

Fare quanta più reclame negativa possibile alla SAIV. Il che farò con estremo piacere. A tal proposito, vi informo che sono un consulente aziendale, e pubblico regolarmente nel mio sito web didattici e casi studio riguardanti la performance d'impresa, sia buona che cattiva. I miei didattici sono all'indirizzo

<https://www.scodanibbio.com/site/tut.html> in Inglese, e all'indirizzo

https://www.scodanibbio.com/i_site/tut.html in Italiano.

Io vi suggerirei di informare la Saiv delle mie intenzioni.

Grazie per l'attenzione, utilizzo regolarmente i vostri servizi e ne sono soddisfatto. Tuttavia, ad esclusivo beneficio dei vostri clienti, vi invito ad investigare questo tipo di inconvenienti più a fondo.

FINE E-MAIL FINALE ALLA AUTO-EUROPE

Conclusioni e Commenti

Ti è mai capitato un fatto del genere? Ti prego di farmelo sapere.

Sono giuste le mie conclusioni? O sbagliate? Difficile da dire e soprattutto da provare. Tutto quello che so è che, se fossi stato io il fornitore di tal servizio ed avessi ricevuto un reclamo del genere, avrei rovesciato il mondo più e più volte per scoprire la verità vera, e, soprattutto, avrei personalmente riscontrato un reclamo di tal genere entro 24 ore al massimo, dando assicurazione e garanzia che il caso sarebbe stato investigato con attenzione massima ed in modalità immediata. Avrei fatto di più: avrei chiamato personalmente il cliente al telefono per dirgli queste cose. Ed avrei fatto di più ancora....

Vedete, c'è un principio **snello** (Lean Thinking) che impone, oltre che suggerire, di mirare alla soddisfazione del cliente, **SOTTO OGNI CIRCOSTANZA ED IN OGNI CONDIZIONE**. Nell'industria dei servizi e terziario in genere, può succedere che le cose non vadano per il verso giusto, anche quando "ci si mette tutta" per offrire una buona performance: una prenotazione può non andare a buon fine - una linea aerea può perdere una valigia - il servizio o la qualità del cibo in un ristorante può non rivelarsi come ci si aspettava e come doveva essere.... queste cose (non dovrebbero ma) succedono.

Tuttavia, quando succedono, c'è un approccio snello a disposizione che dovrebbe essere immediatamente adottato: si chiama **PROCESSO DI RECUPERO** (o RIPRISTINO) **DEL SERVIZIO**.

A cosa mira?

A trasformare un cliente insoddisfatto in uno molto soddisfatto.

C'è una ed una sola chance di ottenerlo, **UNA SOLA**. Che deve essere afferrata "al volo" se si vuole che sia efficace. Se il processo di recupero del servizio falla, cattive notizie: il cliente resterà insoddisfatto, magari a vita. Pessime notizie, nel 2009!

Provate ad immaginare se la Saiv avesse detto (ma subito, o perlomeno quanto prima possibile): *"Egregio Sig. Scodanibbio, siamo a conoscenza del suo reclamo e stiamo facendo quanto possibile per verificare la sostanzialità dei suoi sospetti. Possiamo assicurarle che riceverà un rapporto dettagliato entro una settimana al massimo da oggi. Nel frattempo, le facciamo presente che l'importo addebitato alla sua carta di credito è stato riaccreditato. Siamo veramente spiacenti di sapere della sua esperienza non positiva, e possiamo assicurarle bla bla bla bla...."*.

In fin dei conti, cosa sono 210 Euro al confronto di una pubblicità negativa originante da un cliente insoddisfatto?

Ebbene, questo è esattamente quanto avrei fatto se fossi stato nei panni del fornitore. Questo è esattamente quello che farei se un partecipante ad un mio corso formativo mi scrivesse, esprimendomi insoddisfazione, o dicendo che non gli è piaciuto il mio messaggio formativo, o peggio che quanto da me espresso è una gran stupidaggine, e così via.... Gli rimborserei immediatamente l'importo pagato per il corso e farei anche qualcosa di più (devo pensarci su un pochino, circa questo "qualcosa di più", anche perché non mi è mai capitato un episodio del genere....).

Sicuramente eviterei con tutte le mie forze e le mie abilità che un cliente rimanesse insoddisfatto e cominciasse a fare della reclame negativa (come appunto adesso sta avvenendo nel caso della Saiv...).

Chiaro il punto?

Ecco qua, questa è la storia della SAIV. Ovviamente il nome è stato cambiato ed il conto alla riconsegna è stato ritoccato graficamente - per ovvie ragioni. Ma la storia rimane così com'è.

Se a qualcuno che conosci è capitato qualcosa del genere, ti prego di farmelo sapere. Sarebbe interessante creare un database od un blog sul web riportante tali episodi, a beneficio di altri clienti ed a buona educazione di fornitori.

IL CLIENTE HA SEMPRE RAGIONE ED IL FORNITORE HA SEMPRE TORTO. È PROPRIO COSÌ? OPPURE VALE IL VICEVERSA?



Carlo Scodanibbio è nato a Macerata nel 1944 ed è laureato in Ingegneria Elettrotecnica (Politecnico di Milano - 1970).

Ha al suo attivo oltre 49 anni di esperienza nei settori: Plant Engineering, Project Engineering, Project Management ed Ingegneria Industriale.

Dal 1979 ha operato in proprio, fornendo servizi di Consulenza e Formazione ad una vasta gamma di imprese operanti in vari settori industriali ed in vari Paesi (Africa Australe - Italia - Capo Verde - Romania - Malta - Cipro - Libano - Mauritius - Kenya - Nigeria - India - Malesia - Arabia Saudita - Seychelles).

La sua specialità operativa è "Performance a livello World Class" per la Piccola e Media Impresa nei Settori: Manifatturiero - Progetti e Cantieristica - Servizi, con dedizione particolare alla performance "snella" (Lean Performance).

Ha partecipato a progetti formativi in collaborazione con l'Associazione degli Industriali di Malta, la Camera di Commercio di Cipro, il Productivity Centre di Cipro, l'Associazione dell'Industria Cartaria Rumena, l'Associazione Industriali di Mauritius, l'UNIDO (United Nations Industrial Development Organisation) e l'Università di Città del Capo.

Ai suoi corsi e seminari, tenuti in Italiano, Inglese e Francese; altamente interattivi, ricchi di simulazioni, studi di casi reali, ed esercitazioni pratiche; e sempre indirizzati all'applicabilità immediata, hanno partecipato ben oltre 20.000 tra Imprenditori, Dirigenti, Capi Squadra, Impiegati ed Operai.

Carlo Scodanibbio è disponibile per incarichi professionali ovunque nel mondo.

Questo scritto è distribuito a titolo gratuito dal sito <https://www.scodanibbio.com> . E' permesso pubblicare questo scritto in altri siti web purchè non a scopo di lucro, e purchè non se ne cambi il contenuto o qualsiasi altro dettaglio. Nel caso di pubblicazione su altro sito web o distribuzione da esso di questo scritto, viene richiesto un link di ringraziamento a <https://www.scodanibbio.com> – allo scopo è sufficiente copiare ed incollare il codice HTML che segue nella pagina in cui questo scritto verrà pubblicato:

```
<a href="https://www.scodanibbio.com" title="Carlo Scodanibbio – Consulente Industriale – Consulente di Lean Management">by Carlo Scodanibbio, Consulente di Lean Management</a>
```