

COME IN UN CAMPO DA GOLF.

Quali possibili errori si possono commettere in queste prime visite post COVID- 19?
Il resoconto di una giornata di affiancamento a giugno 2020

Dr. Ing. Eliano B. Cominetti

L'incontro è alle ore 8.00: un saluto e un caffè. Distanziati e con le mascherine: a volte ci si parla con gli occhi e si scoprono altri linguaggi non prima provati. Un po' di ansia: che accadrà in questa giornata di affiancamento post Covid?

Prepariamoci: la preparazione rimane sempre il 90% del risultato.

Prima visita: prima buca.

Le giornate sembrano ri-aprirsi, anche se ci si muove con circospezione in questa prima Fase 2, del COVID-19.

Il primo appuntamento "face to face" è alle 9,30: sembra impossibile dopo due mesi di chiusura "casalinga".

L'agente mi attende al parcheggio: mascherina, borsa con il catalogo, listino, campionario. Lo colgo in attenta attività fisica: pulisce la centralina del simulatore con un disinfettante: " Sai Eliano, è da un po' che è in macchina".

Il percorso è breve e dal sedile posteriore si comunica con le mascherine: ci si prepara all'incontro, dopo la rendicontazione dei due mesi di "clausura".

Dopo i distanziati convenevoli, ci si mette poco a cadere in buca: " Abbiamo ancora in sospeso quel prodotto che le avevo accennato già a gennaio... le ho portato l'aggiornamento della scheda tecnica e il nuovo listino ... " .

Caduta di "prodotto e listino".

Seconda visita: seconda buca.

Ci si avvia al secondo cliente: la camminata è pesante, poiché si respira a fatica con la mascherina addosso. Nonostante questo, si è più leggeri: non c'è il catalogo e nemmeno il campionario.

L'agente apprende velocemente. In sala di attesa, si rimane in piedi: sospetto, paura, contagio ... si apre la finestra e rimaniamo ai lati a respirare. Si dice ... aria fresca.

L'incontro si svolge a distanza in un triangolo quasi equilatero. Convenevoli di rito, su di una situazione, di per sé già complessa.

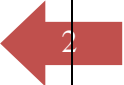
"Non ci sono soldi, ... se vuole mi faccia una nuova offerta ad un prezzo molto più basso rispetto alla precedente".

La dichiarazione sembra non lasci spazio di negoziazione.

L'agente governa la richiesta e il volto coperto al 50% , nasconde le contrazioni dei muscoli facciali.

"Certo. Capisco: non ci sono problemi. Lei è un cliente importante. Vedo io con la mia Direzione e le faccio avere un prezzo migliore: se non ci si aiuta adesso quando?"

Caduta di "sconto"



Terza visita: terza buca.

E' una visita "lampo" : un ripasso veloce da un cliente acquisito.

L'accoglimento esprime una conoscenza e una relazione già rafforzata nel tempo:
"Come va?" ... male, ... magazzino pieno, ... concorrenti con altre offerte, ...
scaduti, ... resi, ... non ci saranno clienti, ... non so quando si avvierà, ... tasse da
pagare, ... leasing, ... non si guadagnerà più come prima, ... lo Stato non interviene,
... burocrazia, ... bollette e bollettini ... ed io non mi sento bene.

Andare via è stata una "liberazione": seppur comprensiva della situazione.

Caduta di "pessimismo"

Telefonata: quarta buca.

Corre la necessità di fare una telefonata. Il telefono, in questa situazione, sembra ancora essere una soluzione rapida, efficace e nel miglior utilizzo del tempo.

La conversazione ripete l'elenco delle difficoltà vissute in questo periodo di tempo.

Comprensibile, ma è una lista lunga di "sofferenza" che poi, alla fine, non aiuta.

Capisco dal tono della conversazione telefonica che si giunge ad una richiesta:
annullare l'ordine di luglio.

Magazzino ancora pieno.

La lista del negativo si allunga con i dispiacimenti personali: non ci voleva, non me
l'aspettavo, le dilazioni i pagamenti, le consegne, la tengo in conto vendita, ... per
favore, mi venga però incontro anche lei.

Caduta di "accondiscendenza"

Pausa pranzo: quinta buca

Si mangia un panino: lui sul cofano e io sul portellone posteriore. Manca poco che si
disinfetta anche la bresaola. Lavarsi i denti poi è ... un problema.

Il riposo è richiesto dalla pausa "pranzo" e l'occasione è buona per ripensare alle
"cadute": fanno male. Si impara.

Il pomeriggio è ancora lungo e la preparazione diventa più accurata.

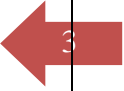
La telefonata giunge improvvisa: ... appuntamento rinviato a data da definirsi.

"Perché?"

La lista delle valide giustificazioni è lunga. "Ma tu ieri, lo hai richiamato?" "No lo davo
per scontato ... e poi il customer service poteva farlo lei"

"Certo: sarà sempre più importante. Ma chi fa il primo passo?"

Caduta di "in-preparazione"



Pausa pranzo: sesta buca

Da chi si va, se l'appuntamento è stato rinviato?

Sembra un buco di tempo nel tempo: due ore di attesa. A fare che cosa? L'ultima visita, poi, dovrebbe essere una chiusura di un rinnovo di un contatto.

"Chi hai in prossimità come Cliente?"

"... non so. Devono vedere, cercare, pensare ..."

In effetti, dall'agenda ne esce "uno" quasi fosse da un cappello magico: un vecchio cliente a quanto pare. Ultima visita: dicembre 2019 per gli auguri natalizi.

"Quand'è stata l'ultima volta che lo hai sentito?"

"Mah! ... credo da quel periodo natalizio ..."

"E non lo hai più chiamato, quando eri a casa in quest'ultimo periodo?"

"NO ... tanto conta poco per il mio fatturato"

C'è sempre una valida giustificazione.

Recuperiamo il tempo perduto: "Andiamoci" ..."

Mi assale con un: "... ma senza appuntamento?"

"... e che ti fa? Visto che è stato dimenticato da cinque mesi!"

Caduta di "attenzione e lungimiranza"

Quarta visita: settima buca

Il viaggio si sviluppa alla ricerca dello stabilimento: "... ma tu ci sei venuto qualche volta?"

"... a Natale!"

L'ingresso è ampio e spazioso: non c'è nessuno. Tutti a casa. I camion sono nelle rimesse e la sala di attesa ha qualche rivista un po' datata: settembre 2019.

L'incontro è distanziato: cortesia, sofferenza e uno spiraglio d'affari.

"Abbiamo riadattato la linea produttiva ... con un nuovo sistema di lubrificazione idoneo alle norme di igiene e sicurezza ..."

"Bene! ... si può inserire il nostro sistema nel ciclo ..."

"Già fatto: siamo stati seguiti sin dall'inizio dell'anno da una ditta specializzata ..."

Avviliti e depressi si torna in auto: "... quando sei andato da questo cliente?"

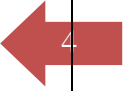
"Te l'ho già detto: ... per Natale!?"

"E non avevi avuto sentore che ..."

"NO, non mi ha detto niente!"

"Non ti ha detto niente o tu non glielo hai chiesto? ... dimenticavo, mi avevi detto che questo quà, conta poco!"

Caduta di "presunzione"



Quinta visita: ottava buca

Il contratto di manutenzione è in borsa. Le mascherine stanno tra gli occhi e il mento e i guanti stringono le cartelle. Poche persone: azienda vuota.

L'ufficio acquisti ci accoglie a distanza.

Convenevoli.

Non si entra nel dettaglio del tema del giorno, per non "caricare" ulteriormente il clima già pesante per le difficoltà economiche e sanitarie che appesantiscono imprese e persone.

Il messaggio è diretto: "Non sono io che decido ..."

Non reagisco più e lascio correre le mimiche facciali di sconforto dell'agente.

Si torna alla macchina. Dal sedile posteriore cerco di capire se lui ha fatto della formazione.

"Ma certo, anche con personaggi di livello. Seminari e Corsi di ogni genere"

"Mi dici - chiedo - chi sono i *centri di potere*?"

Attendo un suo lavoro neuronale.

"Chi compra ... evidente!"

"Ma chi compra/acquista ... è anche colui che poi decide? ... e chi decide è anche un utilizzatore? ... e chi utilizza è poi un prescrittore che tecnicamente prescrive? ... e quest'ultimo è anche colui che ... paga?"

Silenzio

Caduta di "formazione"

Commiato.

Mi dice quasi a giustificazione: "Certo che in aula la formazione alle vendite ha la sua importanza: serve farla e farla bene"

"Già!"

"Però, fuori ... facendo in pratica, si impara più rapidamente"

"Cosa vuoi dire?"

"Che bisognerebbe che chi fa l'aula, seguissi poi la formazione sul campo"

"Già!"

"Sarebbe meglio però partire dai Capi Area: loro poi seguirebbero poi noi in formazione sul campo"

"Già!"

"... e questo cosa sarebbe per te?"

"La formazione alle vendite post Coronavirus ..."

Fine giornata.

Che dire: ogni incontro è un incontro di apprendimento.

Dr. Ing. Eliano B. Cominetti