SCHEDA DEL MODULO

Cliente insoddisfatto: dal reclamo a un accordo che tiene

Modulo adattivo | ~20 min

Nel B2B, un cliente chiave che si perde costa caro: acquisire un nuovo cliente costa da 5 a 25 volte di più che trattenerne uno. L'impostazione di questo modulo: affrontare il cliente insoddisfatto come una negoziazione completa, che si prepara in anticipo con vere opzioni, si conduce senza mettersi sulla difensiva e si suggella con un accordo scritto e un follow-up che trasforma l'incidente in fedeltà.

OBIETTIVI DIDATTICI

01 Preparare un incontro con un cliente insoddisfatto costruendo tre opzioni di soluzione e un'opzione di rottura che dia solidità.

02 Ascoltare e riformulare le lamentele senza difendersi, e riconoscere una mancanza reale perché la fiducia possa rinascere.

03 Esporre con calma il proprio punto di vista, poi costruire un accordo accettabile lasciando al cliente la prima proposta.

04 Consolidare l'accordo per iscritto e curare la relazione con un follow-up che trasforma l'incidente in fedeltà.

DESTINATARI

Commerciali, account manager, consulenti: tutti coloro che gestiscono un cliente B2B insoddisfatto e vogliono trovare un accordo.

- **Prerequisito:** nessuno

SVOLGIMENTO DEL MODULO

In autonomia, con un allenamento adattato a chi apprende.

1. **Autovalutazione**: su 9 dimensioni, per fare il punto sulle proprie pratiche e orientare l'allenamento.
2. **Video dell'esperto**: di 10 minuti, con 3 pause di riflessione.
3. **Casi pratici**: 2 primi casi scelti in base all'autovalutazione, poi altri 16 facoltativi. Ogni risposta riceve un riscontro didattico: i suoi effetti e una pista per migliorare.
4. **Impegno con una data**: un'azione da provare, scritta dal partecipante o scelta tra le proposte.
5. **Scheda promemoria da scaricare**: punti chiave, domande, impegno, note personali e checklist.

VALUTAZIONE E COMPLETAMENTO

Soglia: 80%

Il punteggio tiene conto delle risposte ai casi pratici, dell'impegno formulato e, se previsto, delle attività di apprendimento complementari. Per completare il modulo servono un impegno e un punteggio di almeno 80%.

METODI & MODELLI

- Opzione di uscita – ispirata alla BATNA (Fisher & Ury, Getting to Yes, 1981, Harvard Negotiation Project)
- Metodo Afthonios in 5 fasi per gestire il cliente insoddisfatto B2B (preparare le proprie opzioni, ascoltare/riformulare, esporre la propria visione, costruire una soluzione, confermare per iscritto)
- Ascolto attivo e riformulazione – ispirati a Carl Rogers
- Service recovery paradox – McCollough & Bharadwaj, 1992

FONTI & RIFERIMENTI

- Bain & Company (Frederick Reichheld): +5% di fidelizzazione dei clienti genera da +25 a +95% di profitti (Harvard Business Review, 2000)
- Harvard Business Review (Amy Gallo, 2014): acquisire un nuovo cliente costa da 5 a 25 volte di più che mantenerne uno esistente
- Fisher & Ury, Getting to Yes, 1981 – BATNA (migliore alternativa di ripiego)
- McCollough & Bharadwaj, 1992 – concetto di service recovery paradox

Modulo creato da Afthonios.com.

Contenuto verificato il 13 ottobre 2026