Soddisfare il cliente? Una questione di qualità

soddisfare-cliente-2-69b4fcbd

Per “soddisfazione del cliente” si intende la percezione dello stesso di aver speso bene le proprie risorse economiche e il proprio tempo, avendo ottenuto, **in proporzione alle proprie aspettative**, il massimo possibile. Il concetto di soddisfazione, pertanto, rappresenta uno stato relativo derivante dalle aspettative esplicite o latenti del cliente e dalla percezione che egli ha del complesso dei fattori di qualità, presenti nel prodotto o servizio utilizzati. Per favorire la piena soddisfazione del cliente sarà molto importante, dunque, comprendere l’eventuale differenza tra la qualità che il ristoratore ha progettato ed erogato nel suo locale e la percezione della stessa da parte del cliente rispetto a quella da lui attesa. Precisando che per **Qualità Attesa** si intende quell’insieme di caratteristiche che hanno determinato la decisione di acquisto da parte cliente, in quel dato momento storico e per quella precisa spinta motivazionale, e per **Qualità Percepita** quell’insieme di caratteristiche che potrebbero pregiudicare la fedeltà del cliente stesso, nonché la sua volontà di diventarne promotore, è quindi opportuno che, non solo il “prodotto piatto” ma anche tutti i servizi del ristorante vadano in un’unica direzione e vengano percepiti ad un livello di qualità almeno pari alla qualità attesa.
Il ristoratore dei tempi odierni, pertanto, dovrà indossare non solo le vesti di imprenditore, ma spesso anche quelle del proprio “cliente ideale”, domandandosi:
• Cosa desidera il cliente scegliendo il mio ristorante?
• Quali sono i suoi bisogni principali? E in quale modo desidererebbe vederli soddisfatti?
• Cosa posso fare per essere percepito efficacemente da questo specifico mercato?
Solo in tal modo potrà attivarsi il proficuo ciclo della qualità:
• Qualità attesa uguale a quella percepita;
• Fidelizzazione del cliente e promozione gratuita del locale;
• Crescita delle vendite e dei profitti;
• Investimenti nella qualità.