

PROFESSIONISTI WHAT'S NEXT?

30 settembre 2020
ORGANIZZAZIONE E QUALITA'
INTERNAL AUDIT E CONTROLLO DI GESTIONE

NEL PRESENTE IL FUTURO DELLE PROFESSIONI



La qualità come leva di marketing

Paola Parigi, fondatrice di Paris&Bold
marketing e comunicazione dello studio legale
www.parisandbold.com



PROFESSIONISTI WHAT'S NEXT?
NEL PRESENTE IL FUTURO DELLE PROFESSIONI

La «comoditization» del servizio professionale

- percezione che servizi offerti dai professionisti siano fungibili
- di conseguenza percezione che tutti i professionisti siano uguali
- unica leva di marketing è il *dumping* o concorrenza sul prezzo



www.parisandbold.com

Il marketing dello studio professionale è reputazionale

- riservatezza e rispetto della fiducia sono i valori aggiunti della relazione con i clienti
- la fiducia si trasmette tra persone conosciute o che si percepiscono come conosciute
- sulla percezione della qualità può fare molto la comunicazione



www.parisandbold.com

La buona reputazione si conquista con la soddisfazione del cliente

- il cliente soddisfatto trasmette la sua soddisfazione e genera fiducia in altri potenziali clienti
- il cliente insoddisfatto trasmette il senso di sfiducia e scoraggia i nuovi clienti



www.parisandbold.com

Il valore aggiunto del servizio professionale è quindi la «qualità»

- la qualità del servizio è il modo migliore per ottenere la soddisfazione del cliente, le sue «recensioni positive» e scoraggiare le «recensioni negative»



www.parisandbold.com

La qualità del servizio è nelle mani del professionista

- più è consapevole l'organizzazione più è elevato lo standard
- più è elevato lo standard, meno sono le possibilità di errore
- meno errori si fanno, più facile è comunicare anche l'esito negativo di un lavoro (nell'attività professionale può succedere)



www.parisandbold.com

Conoscere e controllare il livello di soddisfazione del cliente è importante

- è molto più importante dichiararsi disponibile alle critiche che evitare di riceverne;
- è molto utile chiedere al cliente se è soddisfatto, questo lo farà sentire importante e ascoltato



www.parisandbold.com

Grazie per l'attenzione



La qualità come leva di marketing

Paola Parigi, fondatrice di Paris&Bold
marketing e comunicazione dello studio legale
www.parisandbold.com

