

# Ignora il cliente, ha detto SamWalton (Walmart), così almeno non torna più

Una lezione da ricordare per tutti da Sam Walton (Walmart): “Sono l'uomo che va in un ristorante, si siede al tavolo e aspetta pazientemente, mentre il cameriere fa tutto, meno annotare la mia richiesta. Sono l'uomo che entra in un negozio e aspetta zitto, mentre i commessi concludono le loro conversazioni private. Sono l'uomo che entra da un benzinaiolo e non usa mai il clacson, ma aspetta pazientemente che l'impiegato finisca la lettura del suo giornale. Sono l'uomo che spiega la sua disperata urgenza per un pezzo, ma non si lamenta di riceverlo dopo tre settimane di attesa. Sono l'uomo che, quando entra in un centro commerciale, sembra chiedere un favore, implorare per un sorriso, sperando solo di essere notato. Devi pensare che io sia una persona silenziosa, paziente, un tipo che non crea mai problemi... ma sbagli.

Sai chi sono? Sono il cliente che non torna mai più! Mi diverto guardando milioni spesi ogni anno in annunci di ogni ordine, per portarmi di nuovo alla tua azienda. Quando sono andato lì per la prima volta, tutto quello che avresti dovuto fare era solo una piccola cosa, semplice ed economica: trattarmi con un po' più di cortesia. C'è solo un capo: il cliente. E può licenziare tutte le persone dell'azienda, dal presidente al bidello, semplicemente portando i suoi soldi altrove”

(Giovanni Esposito, Retail Watch, giugno 2019)