

20 Marzo 2019

Notizie dal Web n. 96

# Benedetti&Co

## La conoscenza è il fulcro di ogni strategia!



***“... le aziende prestano più attenzione alla crescita della propria quota di mercato che al grado di soddisfazione del cliente.***

***Questo è sbagliato!***

***La soddisfazione del cliente e il valore percepito sono fondamentali per la redditività dell'azienda.”***

*Philip Kotler*

Philip Kotler, maggior esperto al mondo nelle strategie di marketing, con queste parole ci ricorda l'importanza della centralità della persona anche in ambito economico ed aziendale.

I ricavi ed i margini generati da un'azienda, se ci riflettiamo bene, sono di fatto il risultato della soddisfazione di ciascun cliente e del loro apprezzamento nei riguardi dell'azienda e dei suoi prodotti. Il *guru* del marketing strategico, in questa frase, sottolinea inoltre che è più importante la crescita della

marginalità rispetto a quella del fatturato, e che per migliorarla è necessario lavorare, oltre che sulla soddisfazione del cliente, anche sul valore percepito.

**Ma come facciamo a capire il livello di soddisfazione di ciascun cliente ed il valore percepito? E soprattutto, come possiamo utilizzare queste informazioni per migliorare la redditività aziendale?**

Rispondere a queste domande è fondamentale per ogni azienda, per non lasciare al caso il successo della sua strategia.

La raccolta di queste preziose informazioni ed il loro utilizzo, variano in relazione alle caratteristiche dell'azienda, del mercato, del prodotto e della tipologia di clienti; gli strumenti utilizzati sono sempre gli stessi (interviste qualitative, analisi dei dati aziendali ed altri ancora), ma la cosa più importante, per poter raccogliere e utilizzare al meglio tali informazioni, è quella di **spostare il focus e l'attenzione dal prodotto al cliente**.

Il cliente, seguendo questo approccio, non deve essere considerato come target finale delle nostre azioni, ma piuttosto come punto di partenza per progettare e realizzare il miglior prodotto o servizio in grado di soddisfare i suoi bisogni.

Questo significa, in altre parole, che non dobbiamo capire se il nostro prodotto funziona bene, ma dobbiamo comprendere se il prodotto soddisfa le esigenze del cliente e qual è il valore che il cliente attribuisce al prodotto utilizzato.

Con queste "apparenti" semplici informazioni, se utilizzate bene, un imprenditore è in grado di costruire una strategia di successo focalizzata sulla soddisfazione del cliente, traghettando così l'azienda dalla strategia del "vendere" a quella del "farsi comprare".

Benedetti&Co. supporta il management aziendale nella fase di reperimento delle informazioni, nella loro organizzazione ed analisi e nella definizione ed introduzione di strategie innovative.

I consulenti Benedetti&Co. sono parte attiva nella formazione interna verso il cambiamento metodologico e nell'accompagnamento dell'azienda durante la fase di implementazione.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Contattaci compilando il nostro form sul sito, commenta l'articolo oppure chiama allo 030.205480.

---

### Milano

Via S. Michele del Carso 22  
20144 Milano  
tel. +39 02 805 057 74  
info@benedetti-co.it

### Brescia

Via Oberdan 5/7  
25128 Brescia  
tel. +39 030 205 48 03  
info@benedetti-co.it

### Mumbai

INDIA - 400006 Mumbai,  
Ajanta Building Flat 1,  
LD Ruparel -  
Marg Malabar Hill  
tel. +91 - 9820088817