«DIFFERENZIATI DAI TUOI COMPETITOR CREANDO UN PROTOCOLLO CHE RISPONDA ALLE ESIGENZE SPECIFICHE DEI TUOI CLIENTI».

IL PROTOCOLLO CHE TI RENDE UNICO

Settimia Ritorto

Un protocollo è un metodo di lavoro sistematizzato che garantisce l'efficacia del servizio offerto e differenzia un'azienda nel mercato. Il nostro è nato dagli errori, dall'esperienza e da uno studio sociale approfondito dei nostri clienti (mi occupo di edilizia, dal 1997 a oggi, ho ristrutturato oltre 1.200 immobili), che ci ha permesso di azzerare preoccupazioni e ansie associate alle ristrutturazioni.

Lo studio, condotto attraverso interviste e un sistema di raccolta dei feedback, mi ha permesso di capire che ciò che pensavo fosse un fattore importante per il mio cliente-tipo (come, per esempio, la certezza dei costi fissi) in realtà non lo era: ciò che invece contava realmente erano la fiducia, la competenza e la conoscenza.

Analizzare le mie recensioni e quelle di altri competitor di tutta Italia, soprattutto quelle negative, si è rivelato utile per capire cosa non funzionasse, quali fossero i miti diffusi nel mio settore e come dissipare dubbi e false convinzioni. Non è vero, per esempio, che un cantiere "si sa quando si inizia, ma non si sa mai quando si finisce": in realtà, se applichi un cronoprogramma che scandisce i tempi, sai quando inizi e sai anche quando finisci.

Tutto questo mi ha portato a ripensare il mio approccio sul mercato e a sviluppare un protocollo che soddisfacesse queste esigenze, progettato per affrontare e risolvere i principali problemi che i clienti incontrano durante le ristrutturazioni.

Un elemento chiave del mio protocollo è l'ascolto attivo dei clienti. Ho imparato a prestare attenzione non solo a ciò che dicono durante le riunioni, ma anche a *come* lo dicono.
Il nostro protocollo efficace, che ho denominato "Anti-stress", si basa su

quattro grandi pilastri: un cronoprogramma (un programma ben definito nelle tempistiche che scandisce i tempi di esecuzione, condiviso con tutte le maestranze che contribuiscono alla realizzazione dell'opera), un preventivo chiaro e dettagliato fin dalla fase iniziale del progetto, un impegno che manteniamo scrupolosamente nel tempo, un monitoraggio giornaliero accurato e costante dei lavori per garantire la massima precisione e qualità nell'evoluzione del progetto, infine un sistema di informazione costante sull'avanzamento dei lavori mediante aggiornamenti regolari (inclusi contatti telefonici ogni tre giorni e l'invio di foto e video una volta alla settimana).

L'obiettivo è assicurare massima trasparenza e coinvolgimento nel processo di realizzazione del progetto, affinché i nostri clienti si sentano al centro di tutto come protagonisti principali.

Se vuoi creare un protocollo che ti differenzi nel tuo settore, ci sono alcuni passi fondamentali che puoi seguire per ottenere risultati efficaci e distintivi.
Comincia identificando chiaramente quali sono i tuoi valori fondamentali, poiché questi rappresentano le basi su cui costruirai il tuo protocollo.
Assicurati che il tuo metodo sia chiaro, sistematizzato e replicabile, per far sì che ogni progetto venga gestito con la stessa efficacia e attenzione ai dettagli.

È fondamentale, infine, comunicare chiaramente il valore del tuo protocollo: devi crederci dal profondo del tuo cuore affinché i clienti percepiscano il valore del tuo approccio distintivo.

I miei consigli

- *Sviluppa un protocollo unico: differénziati dai tuoi concorrenti creando un metodo che risponda alle esigenze specifiche dei tuoi clienti.*
- *Sviluppa le tue competenze con formazione continua. Me lo hanno insegnato le esperienze negative che ho vissuto durante la mia carriera, causate da errate valutazioni e mancate informazioni, che hanno generato debiti importanti (una di queste mi ha lasciato a 30 anni con un debito di un milione di euro cui far fronte). Oggi so che l'ambizione e la determinazione non sono sufficienti: è essenziale avere le giuste competenze e circondarsi di un gruppo dei pari.*
- *Ascolta e impara: prestare attenzione ai feedback dei clienti è fondamentale per migliorare continuamente i tuoi servizi. Se sono riuscita a trovare un mio spazio in un settore, quello dell'edilizia, spesso caratterizzato da ritardi e costi imprevisti, è stato grazie all'innovazione e alla comprensione profonda delle esigenze dei futuri clienti.*

Chi è Settimia Ritorto

Settimia Ritorto è amministratrice e socia della ditta EDILSERVICE S.r.l., specializzata in ristrutturazioni di immobili in centri storici e nella trasformazione di edifici esistenti in beni di raffinata ed esclusiva qualità. Grazie all'accurata selezione di collaboratori esterni e interni, oggi l'azienda garantisce un servizio "chiavi in mano" di alta qualità, competenza e affidabilità, assumendosi la responsabilità di seguire l'intero processo della ristrutturazione, dallo studio di fattibilità alla progettazione, fino alla consegna dei lavori. Settimia ama rivolgersi a chi desidera trasformare il proprio immobile in una vera chicca. La sua mission aziendale è rendere la ristrutturazione un piacevole ricordo da raccontare, andando oltre i luoghi comuni, per arrivare dritta al cuore delle persone.