

HAI RISPOSTO. MA HAI RISPOSTO BENE?

Un cliente ti scrive su WhatsApp una domanda vera: prezzi, disponibilità, un dubbio prima di prenotare. Tu sei di corsa. Rispondi in fretta, con due righe, magari solo “sì, disponibile” — e torni a quello che stavi facendo.

Il messaggio è partito. Ma ha davvero risposto a quello che il cliente voleva sapere?

QUELLO CHE NON VEDI

Rispondere in fretta non è come non rispondere — ma quasi. Un cliente che scrive “quanto costa un taglio con la messa in piega?” e riceve solo “35 euro” non ha la risposta che cercava davvero: vuole sapere anche se serve prenotare, quali orari ci sono liberi, se fai anche colore. Se deve richiedere tre volte prima di avere un quadro chiaro, si stanca — e alcuni, a quel punto, scrivono a qualcun altro.

Tu non lo vedi. Il messaggio è partito, la conversazione sembra chiusa. Ma “ho risposto” e “ho fatto sentire il cliente seguito” non sono sempre la stessa cosa.

RICONOSCI LA SITUAZIONE?

Prova a rispondere, anche solo mentalmente:

- Ti capita di rispondere con una parola sola quando la domanda ne meritava di più?
- Un cliente ti ha mai fatto la stessa domanda due volte, perché la prima risposta non era chiara?
- Rileggendo una tua vecchia risposta, hai mai pensato “avrei potuto spiegarmi meglio”?

Se hai risposto sì anche a una sola, non è un problema di gentilezza. È un problema di tempo: rispondere bene, con calma, richiede più minuti di quanti ne hai.

COSA COSTA UNA RISPOSTA VELOCE MA VUOTA

Un cliente a cui hai risposto in fretta, senza dargli davvero quello che chiedeva, spesso non te lo dice. Semplicemente prenota altrove, o rimanda “ci penso” e sparisce. Non è arrabbiato: è solo rimasto con un dubbio, e ha scelto la strada più semplice, che spesso è un'altra attività.

Una buona risposta, invece, fa il lavoro opposto: toglie ogni dubbio, e spesso trasforma una domanda in una prenotazione — nello stesso messaggio.

COSA PUOI FARE DA SUBITO, ANCHE SENZA ALTRO

Tre cose che aiutano già, prima di qualsiasi strumento:

- ✓ Prima di rispondere, chiediti: “a cosa sta davvero pensando questa persona?” — spesso dietro una domanda semplice ce n'è una più grande (prezzo = “posso permettermelo?”, disponibilità = “devo aspettare tanto?”).
- ✓ Rispondi sempre con almeno due informazioni in più di quelle chieste: se ti scrivono per il prezzo, aggiungi anche come si prenota.
- ✓ Rileggi il messaggio prima di inviarlo: se lo ricevessi tu, capiresti tutto quello che ti serve per decidere?

VUOI VEDERE COME SI RISPONDE BENE, IN PRATICA?

Incolla un messaggio vero che hai ricevuto — anche uno a cui hai già risposto — e ricevi la risposta pronta da usare, scritta bene e completa.

[Prova lo strumento gratuito →](#)

Se preferisci parlarne direttamente, [prenota una call gratuita di 30 minuti](#).