

# LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE? UNA MISSION



PER DUE ANNI CONSECUTIVI - 2018-2019 E 2019-2020 - **SCAVOLINI** HA OTTENUTO IL SIGILLO "NR.1 SERVIZIO" PER L'ALTO LIVELLO DI ASSISTENZA OFFERTO AI CLIENTI ITALIANI NEL COMPARTO DELLE CUCINE. LA STESSA ATTENZIONE VIENE POSTA ANCHE NEL SETTORE BAGNO. ECCO LE STRATEGIE DELL'AZIENDA PESARESE PER RENDERE OTTIMALE L'ESPERIENZA DI ACQUISTO

Si potrebbe dire che tutto il mondo **Scavolini**, tra i maggiori produttori del settore arredo, giri attorno a un unico perno: il cliente. Fondamentale è il suo massimo appagamento e la capacità dell'azienda di fornire prodotti e servizi pienamente conformi alle sue necessità ed esigenze. L'azienda pesarese effettua ingenti investimenti per progettare e garantire prodotti innovativi in cui design e tecnologia si armonizzano in una gamma di oltre 30 modelli e 350 finiture per la cucina e un programma di ambienti completi per l'arredo bagno. Completano l'offerta le soluzioni dedicate alla zona living e le recenti proposte per la cabina armadio. Negli oltre 1200 punti vendita in Italia e nel mondo, **Scavolini** garantisce la consulenza di esperti in progettazione, capaci di guidare e consigliare il consumatore in una coinvolgente esperienza di acquisto. La strumentazione tecnica (cataloghi, listini campionari, comunicazione POP, ecc.) presente negli showroom è concepita per presentare al visitatore tutta la gamma di soluzioni estetiche e funzionali. Inoltre, grazie al software grafico sempre aggiornato in termini di nuove uscite e prezzi, al portale extranet, e al programma di rendering dedicato, è possibile sviluppare progetti di grande impatto e precisione, per arrivare alla perfetta rappresentazione virtuale del progetto. È questo il caso di **Virtuo**, il software concepito con un doppio intento: da un lato far vivere ai clienti **Scavolini** l'emozione di trovarsi immersi nella futura casa progettata insieme all'arredatore; dall'altro la possibilità di offrire al professionista uno strumento semplice da utilizzare che, partendo da quanto già progettato, possa arrivare in pochissimo tempo ad ottenere un risultato di grande impatto migliorando sensibilmente l'esperienza d'acquisto e dunque la propria competitività. Da sempre, inoltre, tutti i punti vendita **Scavolini**, si distinguono per il personale altamente qualificato, capace di lavorare con estrema professionalità. Non a caso pone grande attenzione alla formazione del rivenditore. Dal 1994, per esempio, promuove il progetto pluriennale "Insieme per crescere", un ciclo di workshop riservato ai propri rivenditori, che ha ottenuto negli anni un ottimo riscontro di adesioni su tutto il territorio nazionale, anche grazie ai temi importanti che vengono affrontati all'interno del ciclo: le tecniche e la psicologia di vendita, il controllo di gestione, il marketing, la gestione del servizio alla clientela. Il progetto ha come obiettivo la costruzione di un percorso di crescita del punto vendita - dall'organizzazione gestionale, al layout, dal montaggio alla vendita e alla comunicazione - al fine di garantire il miglior servizio alla distribuzione e permettere nel tempo il rafforzamento del marchio. È prioritario per **Scavolini**, infatti, poter contare su un personale che presti la massima attenzione ai dettagli e che si conformi alla politica di qualità che contraddistingue il marchio.

