

# Parole Sparse - Episodio 003 - Caro cliente

Benvenuti al terzo episodio del podcast Parole Sparse.

In questo episodio riprendo una cosa che avevo scritto qualche anno fa. Non ne ricordo esattamente l'origine ma, molto probabilmente, è stato uno sfogo dopo un incontro surreale con un potenziale cliente. Ovviamente si tratta di un gioco. Prendetelo come una summa di tutto quello che generalmente mi infastidisce quando ho la necessità di avere a che fare con qualche cliente particolarmente complesso.

Ve la leggo.

Caro cliente,

Sono davvero molto contento che tu ci abbia raggiunto per uno dei tuoi progetti.

Nonostante questo, sento la necessità di farti sapere qualcosa riguardo me, la mia azienda e, più in generale, il nostro modo di lavorare.

Come premessa è necessario che tu sappia una cosa, e te la racconto usando un aneddoto. Tantissimi anni fa, durante la negoziazione per il lancio dell'iPhone in Italia, un Executive Vice President di Apple mi disse: "We don't need your money".

Quello che intendeva dirmi era sostanzialmente che non Apple non aveva affatto bisogno di chiudere un deal con noi.

Ecco, caro cliente, dovresti considerare questa frase come la base della nostra conversazione. Certo non possiamo paragonarci ad Apple ma sicuramente abbiamo ancora la grande fortuna di potere scegliere con chi lavorare e con chi no.

Bada bene, non si tratta di arroganza ma di una pura e semplice constatazione di un dato di fatto.

Quando ci incontreremo per la prima volta ti consiglierai di non esordire con una frase del tipo: "Sapete, sappiamo che siete bravi, ma ci sono un sacco di aziende che vogliono lavorare con noi".

Nel caso tu lo facessi è estremamente probabile che la mia risposta sia: "Certo, ne sono sicuro, e sono quasi sicuro che il numero di aziende che vuole lavorare con voi è inferiore al numero di clienti che vuole lavorare con me. Che dice, proseguiamo come se non avessimo detto nulla o la chiudiamo qui?".

Quello che devi sapere, caro cliente, è che non sto raccontandoti una bugia. Ancora una volta: fortunatamente ci troviamo ancora nella condizione di potere scegliere con chi lavorare e con chi no.

Ti consiglierei anche di evitare di dirmi, con un tono vagamente minaccioso, che "qui le cose le facciamo a modo nostro".

Premesso che è una cosa perfettamente legittima dato che nella tua azienda sei tu a decidere come condurre il gioco è altrettanto vero che anche noi abbiamo il nostro modo di fare le cose e soprattutto, possiamo decidere con chi farle e con chi no.

Quando mi dici una frase come quella io la traduco immediatamente in "Tu farai qualsiasi cosa io ti chieda per vendermi questo progetto".

Ecco, non è proprio così. Ti ricordo, ancora una volta, "We don't need your money".

Sono comunque molto eccitato nell'avere la possibilità di conoscere di più del tuo progetto per capire in che modo noi possiamo aiutarti. Sarò ben felice di leggere il brief di progetto e trovare il modo migliore per renderlo un successo.

Nonostante questo è necessario che tu sappia che io non lavoro gratis. Sono certo di averti spiegato in maniera molto approfondita che cosa facciamo, come lo facciamo e, soprattutto, per quale motivo abbiamo adottato un determinato metodo di approccio al design. Questo per dirti che nel caso in cui il tuo brief di progetto richieda del lavoro da parte nostra per produrre qualcosa che lontanamente assomigli ad un deliverable di progetto è necessario che tu paghi il lavoro che svolgerò.

Ti svelerò un grandissimo segreto: esistono i paid pitch. Pratica del tutto sconosciuta in questo paese di santi, poeti e navigatori ma del tutto comune nel resto dell'universo conosciuto.

Immagino che tu abbia dato un occhio alla nostra organizzazione e, se sei stato diligente, avrai anche analizzato i nostri bilanci nel tempo. Avrai certamente notato che abbiamo prodotto dei ricavi per i nostri azionisti e valore per i nostri clienti.

Non siamo una organizzazione non governativa che lavoro pro bono. Quindi, se mi chiedi del valore me lo devi retribuire.

Se il nostro incontro comincia con argomenti che riguardano il tema economico, sappi che questo mi fa immediatamente suonare una campanella di allarme. Parliamo prima di quello che

questo mi ha immediatamente scatenato una campagna di attacchi. Partiamo prima di questo che vuoi fare ed in un secondo momento affronteremo il tema economico. Se lo fai ex ante stai mettendo le mani avanti e non mi troverai particolarmente ben predisposto.

Quando ti farò la domanda: "Quanto budget avete allocato per questo progetto?" e tu risponderai: "Abbiamo allocato del budget per questo progetto ma ci aspettiamo una vostra proposta." sappi che stai già entrando in quella zona in cui sono tentato di licenziarti come cliente.

La mia richiesta è perfettamente lecita e serve a fare in modo che ne io ne tu si perda tempo. Alla mia veneranda età il tempo è la risorsa più preziosa che ho a disposizione e detesto sprecarla. Oltretutto non ho mai capito per quale motivo questa domanda sia considerata così scomoda. Sappi che quello che mi urta è la scarsa considerazione che di me dimostri nel non rispondere a questa domanda. Il mio pensiero è che tu ritenga che io, conoscendo quanto hai messo a budget per un progetto, produca un proposta commerciale che usi fino all'ultimo centesimo il tuo budget invece di produrre una proposta che sia tesa a risolvere il tuo problema e quindi "aperte virgolette" giusta "chiuse virgolette" in termini economici.

Bene, è arrivato il momento di presentarti la nostra proposta per condurre il tuo progetto.

Io credo che conoscere i nomi, e le funzioni, di coloro che parteciperanno all'incontro di presentazione della proposta per il tuo progetto sia una richiesta normale. Tutto sommato io ti ho detto con quali persone sarò presente all'incontro e sarebbe carino che tu facessi la stessa cosa. Se poi tu fossi in grado di dirmi che ruolo queste persone hanno nel percorso decisionale sarebbe perfetto.

Sinceramente non vedo nessun motivo per il quale tu non voglia darmi questa informazione.

Come ogni buon professionista avrebbe fatto, io ho certamente mappato la tua organizzazione ed i nostri interlocutori. Con ogni probabilità io so chi sarà la persona che dovrà prendere la decisione finale e chi è il padrone del vapore. Per quanto alte nella gerarchia aziendale siano le persone che parteciperanno al nostro incontro di presentazione io mi aspetto che siano puntuali. Ti posso garantire che non comincerò la mia presentazione sino al momento in cui tutte le persone previste per l'incontro siano nella stanza. Ancora una volta, il mio tempo è prezioso quanto il tuo.

Una nota per il boss. Capisco benissimo che arrivare quindici minuti dopo che l'incontro è iniziato è il tuo modo per fare capire che sei una persona importante con una agenda incredibilmente complessa. Devo essere sincero e citerò il verso di una canzone di qualche anno fa: "That doesn't impress me much". Sappi che la cosa mi fa profondamente incazzare e la trovo

essere una grande dimostrazione di cattiva educazione oltre che di poca professionalità.

In questi casi il mio cervello rettiliano risponde molto velocemente dicendomi: "Vattene" e nella mia classificazione personale delle persone con cui ho a che fare finisci diritto in una categoria che, per educazione, preferisco non esplicitare in questo scritto.

Oltre a questo devo dirti che apprezzo in maniera infinita il lavoro che i tuoi architetti hanno fatto con la tua sede.

E' veramente incredibile e l'area in cui mi fai attendere è veramente ben progettata, oltre che confortevole. Detto questo, ti avviso che non sono affatto disposto a fare anticamera per più di quindici minuti. Con ogni probabilità abbiamo fissato questo incontro con almeno una settimana di anticipo e mi aspetto che tu sia puntuale. Certo, ci possono essere delle emergenze. Tutti ne abbiamo, costantemente. Nel caso in cui questo avvenga, tu mi devi avvisare in maniera che io possa decidere cosa fare. Venire comunque ad incontrarti sapendo che dovrò aspettare o programmare un nuovo incontro. Arrivare presso la tua sede e sapere solo in quel momento che sei in ritardo di un'ora non genera in me reazioni molto positive.

Davvero, "We don't need you money".

Ti prego inoltre di fare uso di orari che siano umani. Devi sapere che nessuno di noi vive per lavorare e, con ogni probabilità, nessuno di noi due salva vite umane con il proprio lavoro. Tutti hanno una famiglia e degli interessi che vogliono continuare a coltivare nonostante la tua agenda. Il nostro orario di lavoro è dalle nove alle cinque. Fissare un incontro alle sette di sera non è accettabile. Il messaggio che mi arriva è che, in fondo, di questo progetto non ti interessa nulla.

Pare che la presentazione della nostra proposta sia andata bene ed è arrivato il momento di negoziare i termini e condizioni del contratto.

Devi sapere che a me negoziare piace proprio tanto e posso continuare a farlo per settimane senza battere ciglio.

Dobbiamo subito mettere in chiaro che il termine negoziazione ha un significato molto preciso. Lo scopo di una negoziazione è quello di raggiungere un equilibrio tale per cui entrambe le parti sono soddisfatte. Per questa ragione sono refrattario a qualsiasi forma di ricatto o minaccia durante la negoziazione. Se questo accade per me la vicenda è chiusa senza possibilità di appello.

io sono perfettamente cosciente del valore del nostro lavoro e non sono per nulla disposto a cederlo per meno di quanto esso valga. Punto.

Certo, è tuo diritto chiedere uno sconto, ma non devi dare per assodato che questo debba accadere per forza. Oltre a questo devo essere sincero e dirti che la mia proposta commerciale è espressa nel valore che essa ha nella realtà. Non mi è mai piaciuto il meccanismo per cui aggiungi un margine alla proposta perché tanto sappiamo che tu mi chiederai uno sconto. Quello che ti propongo è il costo del progetto. Non ci sono giochetti e, tantomeno, me ne aspetto da te.

Se appartieni ad una grande organizzazione è molto probabile che la negoziazione commerciale venga affidata all'ufficio acquisti. In troppe occasioni l'ufficio acquisti viene coinvolto in ritardo e molto spesso non è perfettamente in grado di comprendere quello che tu gli stai chiedendo di acquistare. Per questo se tu mi dici: "Bene, per noi è tutto a posto. Vi lascio all'ufficio acquisti per la negoziazione" io mi arrabbio. Tu devi essere di fianco a me durante il processo di negoziazione con il tuo ufficio acquisti. Nel momento in cui ti mi hai detto che sei d'accordo con