



ARTICOLO 088 · ECONOMIA E GESTIONE D'IMPRESA

Ore di assistenza e valore di un servizio

Il tempo dedicato dopo la vendita deve essere visibile nella valutazione dell'offerta.

AUTORE Michele Argenziano · PUBBLICATO 4 ottobre 2026

Un servizio può apparire redditizio finché il lavoro di assistenza rimane fuori dal conteggio. Telefonate, chiarimenti e correzioni occupano tempo che potrebbe essere impiegato altrove. Registrarlo permette di capire quali offerte richiedono un sostegno maggiore e per quale motivo.

Distingueri l'assistenza prevista dalle richieste nate da informazioni incomplete o errori. Nel primo caso il tempo fa parte della proposta al cliente. Nel secondo segnala un possibile miglioramento della consegna o della spiegazione iniziale. Mescolare le due categorie impedisce di scegliere un intervento pertinente.

Immaginiamo una piccola impresa che installa un'apparecchiatura. Le chiamate sulla manutenzione potrebbero diminuire con istruzioni più chiare. Le richieste relative a un uso particolare potrebbero invece giustificare un servizio aggiuntivo, da definire senza dare per scontata la disponibilità del cliente a pagarlo.

Propongo di collegare le ore al tipo di richiesta e alla versione dell'offerta. La revisione può riguardare contenuti, organizzazione o prezzo. Il risultato atteso è una promessa sostenibile, nella quale il supporto necessario sia riconoscibile prima di assumere nuovi impegni.

Versione digitale disponibile su micheleargenziano.it/articoli