



**ARTICOLO 097 · ECONOMIA E GESTIONE D'IMPRESA**

# Le domande utili nel colloquio con il cliente

Una conversazione commerciale aiuta quando chiarisce uso previsto e vincoli della richiesta.

AUTORE Michele Argenziano · PUBBLICATO 4 ottobre 2026

Un cliente può chiedere un prodotto prima di aver definito completamente il problema. La conversazione commerciale serve a comprendere l'uso previsto, le condizioni di utilizzo e il risultato atteso. Ascoltare queste informazioni permette di proporre una soluzione pertinente senza moltiplicare le alternative.

Le domande dovrebbero procedere dal bisogno concreto ai vincoli. Quando verrà utilizzato? Chi lo userà? Quale difficoltà deve risolvere? La scelta delle domande dipende dal servizio; chiedere informazioni estranee può allungare il colloquio e rendere meno chiaro il suo scopo.

Pensiamo, in un caso ipotetico, a chi cerca un'attrezzatura per uno spazio ridotto. La dimensione dell'ambiente può escludere opzioni apparentemente migliori sul catalogo. Ripetere al cliente ciò che si è compreso consente di correggere un'interpretazione prima di presentare l'offerta.

Propongo di conservare una sintesi delle esigenze pertinenti alla vendita, secondo procedure adeguate. Il colloquio è riuscito quando la proposta può essere motivata attraverso informazioni condivise. La quantità di parole scambiate conta meno della possibilità di riconoscere il collegamento tra richiesta e soluzione.

Versione digitale disponibile su [micheleargenziano.it/articoli](https://micheleargenziano.it/articoli)