



ARTICOLO 150 · MODA LUSO E CONSUMATORI

Il prezzo elevato e le aspettative di servizio

Una proposta premium richiede di conoscere quali prestazioni il cliente ritiene comprese.

AUTORE Michele Argenziano · PUBBLICATO 4 ottobre 2026

Un prezzo elevato può generare aspettative su assistenza, spiegazioni e disponibilità del personale. L'impresa dovrebbe conoscere quali elementi il cliente associa alla proposta e quali può sostenere. Un'offerta poco definita può creare una distanza tra ciò che viene promesso e ciò che viene effettivamente erogato.

Propongo di rendere riconoscibili i servizi compresi e quelli che richiedono una richiesta specifica. La chiarezza riguarda anche tempi e modalità. Una presentazione estetica curata può accompagnare l'offerta, ma non sostituisce le informazioni necessarie a comprenderne il contenuto concreto.

In un esempio ipotetico, il cliente può aspettarsi assistenza rapida per una regolazione dopo l'acquisto. Se il servizio richiede tempi tecnici, occorre spiegarli durante la vendita. La qualità della relazione dipende dalla coerenza tra aspettativa, disponibilità e risposta ricevuta.

Le domande successive possono aiutare a rivedere la proposta. Il confronto dovrebbe distinguere una richiesta ragionevolmente generata dalla comunicazione da una prestazione ulteriore. Un servizio premium diventa sostenibile quando il cliente può riconoscere cosa acquista e l'impresa può organizzare ciò che ha promesso.

Versione digitale disponibile su micheleargenziano.it/articoli