

# PREFAZIONE

“Autoriparatore: poche gioie e molto dolore!”. Da piccolo sentivo spesso ripetere questa frase quando i “grandi” parlavano di portare la loro vettura dal meccanico; la loro paura, infatti, era quella di spendere tanto perché non avevano conoscenze, informazioni e dovevano affidarsi a questo misterioso “mago” che avrebbe sistemato la loro auto. Erano tempi in cui nessuno osava mettere in dubbio le sue competenze, le sue scelte e i suoi costi perché era l’esperto in grado di “operare” sui complicati componenti meccanici, a partire dal motore; all’epoca il preventivo era sempre “a spanne” e poco trattabile.

Rispetto a trent’anni fa questo lavoro è radicalmente cambiato, anche perché è un settore in continua evoluzione nel quale i costruttori presentano nuove motorizzazioni quasi ogni quattro/cinque anni; le motorizzazioni elettriche e/o plug-in stanno prendendo sempre più piede e la stessa auto non è più considerata un bene di lusso, ma un mezzo di trasporto che deve sempre e banalmente funzionare.

Personalmente conosco il mondo dell’officina da oltre 25 anni, sia dall’interno che dall’esterno: ero ancora uno studente universitario quando trascorrevi l’estate in officina per guadagnare qualche soldo. Poi, una volta intrapreso il lavoro del giornalista e successivamente quello dell’editore, ho conosciuto questo settore anche da un punto di vista esterno, sia come cliente reale (con la mia vettura) che come esaminatore (il mio direttore di allora mi chiedeva di testare un’autovettura in prova, simulare un guasto e osservare il comportamento dell’officina nei confronti del cliente). Ho sempre trovato questo settore così affascinante che fin da giovane mi ha coinvolto e stravolto in continuazione!

Sì, perché questo è un mondo in continua evoluzione. Certo, richiede investimenti di tempo e denaro, necessita sacrifici, ma sa dare anche molte soddisfazioni e, con una buona organizzazione gran poche delusioni.

Qualche giorno fa Vittorio mi ha chiamato per chiedermi di fare la prefazione al suo secondo libro e, fin dalle prime parole, ho percepito subito che avesse realizzato un libro ad hoc per gli operatori dell'autoriparazione: meccatronici, carrozzieri, gommisti.

“Giuseppe, mi disse, devi leggerlo e commentarlo; se necessario anche criticarlo, perché credo che questo libro sia proprio qualcosa di unico. Qualcosa che permetterà all'operatore di fare la differenza”. Parole chiare, semplici, affermate da una persona che ha vissuto l'officina e che di conseguenza sa cosa scrivere e lo sa fare in maniera chiara, completa e professionale. E così ho letto il libro e devo dire che vi ho scoperto molte nozioni nuove e altrettanti spunti di riflessione. Ho trovato un volume diverso dallo standard (ammesso che esista in commercio qualcosa di simile sull'argomento trattato).

La voglia di mettersi in gioco è il primo concetto che ho subito percepito sin dalle prime pagine. Il suggerimento che l'autore dà all'accettatore è quello di investire sempre di più nella propria attività, in maniera seria, programmata e preparata. Inoltre, la capacità di immedesimarsi nei panni del cliente e l'essere pronti a rispondere non solo a parole, ma anche con lavori eseguiti a regola d'arte in un'officina ben organizzata, pulita, dotata di strumentazione moderna e di un software gestionale sono aspetti che possono, sempre più, fare la differenza e fare business ... ma non voglio svelare nulla di più.

E poi ci sono anche altre tipologie di clienti, come le flotte, da non sottovalutare, che richiedono procedure di accettazione ben definite. Sono clienti da non perdere, perché oltre a portare la macchina di “non loro proprietà”, se trovano un centro riparazione efficiente e ben organizzato, vi porteranno anche la vettura di famiglia a fare manutenzione o riparazione.

E così, partire dall'accettazione sembra la soluzione migliore! Essere chiari con il cliente è importante per rimanere, non dico nel cuore dell'automobilista, ma almeno nella sua testa quando avrà bisogno di un professionista.

Questo libro è concretezza, sostanza e opportunità! Chiede solo di essere letto con attenzione per ottenere risultati e benefici fin da subito.

Dobbiamo cambiare questo luogo comune, che dell'autoriparatore sono solo dolori, e questo libro è lo strumento giusto per poterlo fare.

Buona lettura!

*Giuseppe Polari*



# INTRODUZIONE

Secondo alcuni dati, in Italia esistono oltre 80000 attività di Autoriparazione: Autofficine, Carrozzerie, Gommisti e Officine dei concessionari auto.

In ognuna di queste attività di Autoriparazione esiste, o meglio dovrebbe esistere, un Accettatore.

Di sicuro esistono e sono stati fatti decine di corsi sull'Accettazione, ma tutti prevalentemente incentrati sull'aspetto tecnico dell'Accettazione. Solo pochissimi di questi hanno preso in considerazione l'aspetto Gestionale, del Marketing, della Comunicazione e della Vendita in Accettazione, ma in modo relativamente marginale, incentrato sulla vendita di un prodotto molto spesso è sponsor del corso stesso.

A mio avviso, la mancanza di queste conoscenze è propria di molti Accettatori, ed è la causa principale del difficile rapporto che di norma si instaura tra cliente e Meccanico. Un rapporto molto spesso caratterizzato da quella diffidenza che è fonte di rapporti carichi di tensione. Di sicuro la scarsa comunicazione e la scarsa preparazione nella fase di Accettazione ha incentivato un rapporto difficile tra Officina e cliente.

Con questo libro voglio mettere a disposizione del Meccanico, del Carrozziere, dell'Accettatore in generale, ovunque esso operi nel mondo dell'Autoriparazione, tutta una serie di indicazioni sviluppate durante le mie esperienze in prima linea, dapprima come Meccanico, poi come Accettatore e ora come consulente e formatore, insomma una sorta di "guida" all'Arte dell'Accettazione in Officina.

Le mie sono indicazioni **che non contengono nulla sotto l'aspetto tec-**

**nico.** Aspetto che ritengo comunque importante, ma che oggi, viste le esigenze del mercato che porta clienti sempre più esigenti, può passare in secondo piano. Sono altresì sicuro che la maggior parte dei Meccanici sia in grado di eseguire la parte tecnica in maniera eccellente, **tenendo però ben presente di non confondere l'Accettazione con la Diagnosi.** Accettazione e Diagnosi sono due cose diverse. Nella Diagnosi è naturale che servano doti tecniche avanzate. Ma per l'appunto è di Diagnosi che si tratta, e non di Accettazione.

Con quanto scritto sopra, spero di rispondere fin da subito ad una delle domande che spesso mi vengono poste da chi si rivolge a me per avere informazioni su come migliorare la propria Accettazione: **“un Accettatore deve necessariamente essere un tecnico?”**

**La risposta è: “No, non è necessario!”**

**Questo proprio per il fatto che l'Accettazione è un'operazione prettamente commerciale, mentre la Diagnosi è un'operazione tecnica.**

In Accettazione non si devono fare diagnosi, si deve solo comprendere che tipo di operazione deve essere fatta. E, nel momento in cui tale operazione richiede un consulto tecnico approfondito, diventa un “lavoro” e come tale deve essere remunerato!

Spero di aver così chiarito uno dei primi problemi che si verificano in Accettazione: la distinzione tra Accettazione e Diagnosi. “Accettazione” è “Accettazione” e “Diagnosi” è “Diagnosi”, cioè un lavoro.

Le indicazioni che voglio dare in questo testo sono quindi di tipo gestionale, logistico, di comunicazione e di vendita. Tutti aspetti troppo spesso trascurati, ma che oggi stanno diventando sempre più essenziali al fine di rendere qualsiasi attività di Autoriparazione il più remunerativa possibile, fine ultimo per il quale questa stessa attività assume il nome di Azienda.

Di seguito troverai tutta una serie di suggerimenti e consigli pratici su come fare una buona Accettazione. Troverai anche alcuni supporti come

file Excel, questionari e grafiche, affinché tutto sia caratterizzato da quella praticità che so piacere ai Meccanici.

Considero l'Accettazione "un'Arte" proprio perché bisogna saper mediare, comprendere, organizzare e vendere. Tutto questo va ben oltre il semplice saper riparare le auto. Conoscere quest'arte e praticarla al meglio ti può portare numerosissimi vantaggi, che ad oggi ti sono sconosciuti, ma che potrai scoprire leggendo questo libro!

Buona Lettura.



# CHI SONO IO PER PARLARTI DI ACCETTAZIONE?

Per prima cosa sono un ex Meccanico ed un ex Accettatore.

Oggi non esercito più, ma il bagaglio di conoscenze maturato negli anni di attività e di formazione nei più svariati ambiti mi ha permesso poi di ritornare nel mondo dell'Autoriparazione, come formatore e consulente.

Il continuo contatto con i Meccanici e le Officine mi fornisce, giorno per giorno, informazioni utili a migliorare quelle strategie di gestione che poi insegno ai miei studenti. Non prima però di averle testate con alcuni di loro, proprio nelle loro Officine, in modo tale da poterle modificare, migliorare e poi selezionare solo le migliori da portare nei miei corsi e nelle mie consulenze.

Il mio è un lavoro costante di ricerca e di miglioramento, perché mi sono reso conto, ormai da anni, che la categoria dei Meccanici è sfruttata e sottovalutata. E questo non mi sta bene!

Mi sentirai più e più volte fare queste affermazioni: sono convinzioni al centro del mio impegno verso una costante ricerca nel trovare soluzioni, strategie e idee, affinché ad ogni Meccanico sia riconosciuto il giusto valore. Un valore dato dalla sua professionalità, dal suo sapere, dalle sue conoscenze, dal suo tempo e, non ultima, dalla sua passione. Ed è proprio la passione un elemento indispensabile per portare avanti un'azienda di Autoriparazione oggi: se non ci fosse la passione pochi resisterebbero, con tutte le problematiche che ogni giorno ci sono da affrontare!

Da qualche anno ormai ho creato una community di Meccanici Titolari di Officina, con i quali sono in un costante rapporto fatto di scambio di idee, di suggerimenti e di soluzioni per gestire al meglio la loro Officina. Cerco di insegnare loro nella maniera più semplice e comprensibile l'Efficienza, la Vendita, il Marketing e i Numeri che governano le Autofficine.

A conferma che il mondo dei Meccanici non mi è affatto sconosciuto, devi sapere che questo è il mio secondo libro indirizzato a loro. E, se questo non bastasse a rendermi autorevole ai tuoi occhi, ti invito a visitare il mio blog dove potrai trovare, ad oggi, oltre 150 articoli; ti invito anche a visualizzare il mio canale YouTube, dove in oltre 100 video e numerosi articoli parlo di Gestione, Efficienza, Marketing, Vendita e numeri specifici per Autofficine, Motofficine e Carrozzerie.

Ad oggi, posso affermare con certezza e non essere smentito, di essere l'unico in Italia ad aver scritto così tanto su questi argomenti per i Meccanici. Ma non si tratta soltanto di scrivere cose interessanti. In quanto ex-meccanico, mi ritengo un tipo molto pratico, come di norma i Meccanici sono, e ho quindi cercato di dare tutta una serie di consigli supportati da materiali quali file Excel e grafiche: insomma, materiale già pronto all'uso per migliorare fin da subito l'Officina di chi li utilizza.

Ma non voglio dilungarmi oltre. Questo libro è stato scritto per darti le migliori informazioni oggi disponibili al fine di migliorare da subito la tua Accettazione. Naturalmente non dal punto di vista tecnico - per quello sono convinto che non hai nessun bisogno di me - ma dal punto di vista della gestione, dell'organizzazione, della comunicazione con il cliente e della vendita.

Se sei curioso e vuoi sapere altro su di me, vai alla pagina

**[www.jonestivittorio.it](http://www.jonestivittorio.it)**

e troverai tante altre curiosità sul mio conto.

# PERCHÉ HO SCRITTO QUESTO LIBRO

Innanzitutto devi sapere che “L’Arte dell’Accettazione in Officina” è il mio secondo libro appositamente scritto per i Meccanici. Segue il primo intitolato “Il Meccanico Ricco”.

In quel testo avevo cercato di dare una panoramica su come gestire al meglio la propria Officina e renderla più remunerativa: per far valutare nel miglior modo possibile il lavoro del Meccanico.

E, proprio in quel libro, ho fin da subito dichiarato che ritengo l’Accettazione il “Momento Magico” nel rapporto che si instaurerà tra cliente e Officina, tra cliente e Meccanico.

Proprio perché ritengo l’Accettazione così importante, il primo corso che ho realizzato è stato proprio ad essa dedicato.

D’altronde, se ci pensi bene, l’Accettazione è la porta di ingresso del cliente nella tua Officina: il momento in cui si forma la sua prima impressione su chi sei e su come lavori.

È chiaro, dunque, che è proprio qui che bisogna lavorare al meglio per migliorare il rapporto con il cliente.

Lo so, per molti Meccanici l’Accettazione non serve poi a molto: sono convinti che lavorare bene sia sufficiente per fare una buona impressione al cliente.

La stessa cosa la sento dire spesso riguardo al Marketing.

Beh, se sei di questo parere anche tu, devo dirti che stai sbagliando.

Forse una volta era così, o meglio, una volta era tutto più semplice: si prendevano anche più soldi da questo lavoro. Ma oggi senza strategie di

Marketing e senza una buona Accettazione si perdono moltissime opportunità di vendita e, di conseguenza, di fatturato e di utile. Inoltre, non si crea un buon rapporto disteso con il cliente e si genera una catena di tensioni all'interno della tua Officina, anche tra te e i tuoi collaboratori. Si creano così quelle incomprensioni che sono spesso causa di sbagli e di errori; si moltiplicano le perdite di tempo e, di conseguenza, di fatturato e di utile.

Proprio per non farti perdere ancora del tempo prezioso e migliorare il prima possibile la tua Accettazione, ho voluto mettere per iscritto consigli ed istruzioni che ritengo fondamentali e che insegno ai miei studenti dei corsi avanzati. Con "L'Arte dell'Accettazione in Officina" voglio darti proprio le armi giuste per far diventare la tua Accettazione il punto centrale da cui puoi ricavare lavoro, fatturato e utili, senza naturalmente perdere quell'elemento, sempre scarso in una buona Officina, che è il tempo.

Devi sapere che, per arrivare alla redazione di questo libro, le mie ricerche nel settore sono state ampie. Spesso sono anche rimasto deluso non trovando nulla di veramente importante che potesse aiutare un Meccanico a migliorare la sua Officina, per cui, quello che hai tra le mani, è il primo e più completo libro sull'Accettazione in Officina ad oggi sul mercato. E, senza peccare di presunzione, posso dirti che questo vale sia per l'Editoria italiana che per quella straniera, non avendo mai trovato nessun libro specifico sull'Accettazione in nessuna altra lingua.

Ovviamente esistono decine di corsi che parlano dell'Accettazione, ma il più delle volte si basano sull'aspetto tecnico dell'auto, e non sulla fase stessa di Accettazione vera e propria. Oppure si tratta di corsi proposti da costruttori di ricambi, attrezzature e/o gestionali, dove basano l'Accettazione sulla vendita o sull'utilizzo del loro prodotto, dimenticando invece tutto il resto. Quel resto che io ritengo di importanza assoluta per migliorare il lavoro in un'Officina e creare così più guadagno e più utile.

Quindi non fermarti nel leggere questo libro, perché hai tra le mani la giusta arma che ti aiuterà nella tua crescita lavorativa. Nel prossimo capitolo potrai scoprire come questo libro cambierà la tua Accettazione e non solo!



# COME QUESTO LIBRO CAMBIERÀ LA TUA ACCETTAZIONE... E I TUOI GUADAGNI!

Se sei un Meccanico titolare di un'Officina, molto probabilmente sei tu che fai l'Accettazione nella tua Azienda.

A prescindere comunque che sia tu o qualcun'altro che fa Accettazione, ciò che dirò ti potrà essere molto utile.

Ti spiego il perché.

L'Accettazione è, come dico e sostengo da sempre, il **"momento magico"** del rapporto tra cliente e Officina, tra cliente e Meccanico.

**È in questa fase che ti puoi giocare il tutto per tutto. È qui che, se sei ben preparato, puoi far crescere la tua Officina**, sia dal punto di vista del fatturato, e di conseguenza degli utili, sia nel senso di una crescita vera e propria nel suo complesso. Paradossalmente è proprio in questa fase che puoi lavorare per ottenere nuovi clienti. Se sei aperto da anni, non dovresti averne una gran necessità, ma sappiamo bene che nuovi clienti sono sempre e comunque necessari, sia per rimpiazzare quelli che in modo naturale se ne vanno, sia se hai per l'appunto deciso di far crescere in dimensioni la tua Officina.

Il problema è che la maggior parte dei Meccanici, o comunque dei titolari di un'Officina, spesso non dà il giusto peso e il giusto valore a questa attività, creando così danno a sé stessi e al loro portafogli. E il più delle volte ciò accade inconsapevolmente, perché nessuno ha mai

mostrato loro alcuni sbagli che vengono commessi o le mancanze che ci sono.

Nessuno si è mai preso la briga di guardare all'Accettazione da un nuovo punto di vista.

Si è creato così un vuoto che oggi più che mai si fa sentire, e che sarà sempre più importante colmare per non dover subire perdite importanti.

Le mancanze di cui parlo riguardano le possibilità di vendita, di far aumentare il fatturato e di conseguenza l'utile, di far valere il valore del proprio lavoro di Meccanico. Un lavoro che è sì quello di riparare le auto, ma che oggi ha raggiunto un livello tale che lo vede impegnato quotidianamente nell'acquisizione di nuove tecnologie, di nuovo sapere, di nuovi strumenti, oltre che di un costante impegno nella gestione di un'azienda. Questo deve essere riconosciuto sia in forma economica, sia in termini di consapevolezza e riconoscimento dello sforzo necessario a portare avanti un'Officina.

Il lavoro di Meccanico ha un costo in termini di tempo e di denaro che oggi raramente viene riconosciuto dalla clientela, e di conseguenza anche poco valutato. E così il vero valore del Meccanico - o Meccatronico come si dovrebbe chiamare oggi un Meccanico - non è considerato appieno.

Viene **svalutato uno dei lavori più belli ed utili per le persone e la società:**

oggi nessuno può più rinunciare all'auto e di conseguenza chi le ripara dovrebbe essere ritenuto una figura importante nello scenario sociale. A prova di questa importanza prendo in considerazione il fatto che una tra le poche attività che potevano rimanere aperte durante il look-down per il Covid-19 c'erano **le Autofficine e le Carrozzerie, ritenute per l'appunto "attività essenziali".**

Quindi, se oggi nessuno rinuncia più alla propria auto, **perché chi riesce**

**a ripararla e a rimetterla su strada viene così sottovalutato?** Perché il lavoro del Meccanico non è giustamente riconosciuto e remunerato?

Questo avviene soprattutto **perché i Meccanici stessi in primis non riconoscono questo valore e non gli danno il giusto peso, facilitando così la scarsa considerazione che la gente ha nei confronti del Meccanico**, soprattutto quando è ora di pagarlo. A parer mio è proprio nella fase di Accettazione che si ha la possibilità di invertire la rotta su questo problema, facendo percepire il giusto valore ai clienti. Un valore che esiste già e che coincide con la nostra autorità di esperti, ma che bisogna essere in grado di trasformare nel valore monetario che si incassa.

In questo libro troverai molte soluzioni applicabili anche alla tua Officina, soluzioni che ho appunto insegnato ai miei studenti avanzati e che, se messe in pratica, porteranno risultati.

E i risultati sono: clienti soddisfatti e convinti dei pagamenti, incremento del fatturato e degli utili, aumento delle vendite, **ma soprattutto il maggior valore che i clienti iniziano a dare al sapere e al tempo di chi gli ripara l'auto. Ciò facilita, di conseguenza, la vendita di ulteriori prodotti e servizi, nonché un aumento della tariffa oraria.**

Ma voglio essere chiaro:

non ci sono soluzioni magiche e miracolose.

Io insegno cose che so per certo che funzionano, perché già testate in Officine vere. Non sono solo teorie astratte, ma indicazioni pratiche e provate: è essenziale però che tu faccia la tua parte, perché se rimangono solo scritte in queste pagine non portano ad alcun risultato.

**Se vuoi ottenere i risultati di cui parlo, devi impegnarti a trasformare le mie parole in azioni.** E ciò significa impegnarsi a modificare le cose che non funzionano ed introdurre quei cambiamenti che porteranno innumerevoli benefici. Leggere questo libro è sicuramente un vantaggio da sfruttare al massimo: qui troverai, oltre a tanti spunti di riflessione, anche numerosi consigli pratici.

Se invece cerchi una soluzione facile e veloce che non implica nessuno sforzo e nessun impegno, devi rivolgerti a quelli che io chiamo “fuffari”, venditori di fumo che spesso si rivolgono a Meccanici magari poco attenti e creduloni che cadono nelle loro trappole! Questi “fuffari” cercano di vendere apparenti soluzioni magiche e immediate per avere nuovi clienti. Soluzioni in cui non devi fare nulla poiché pensano a tutto loro. Chiedono un pagamento anticipato, i clienti non arrivano e tu intanto hai sprecato tempo e denaro.

Se invece hai intenzione di impegnarti, i risultati non tarderanno ad arrivare e saranno risultati tangibili, concreti e misurabili. Questo è il mio modo di lavorare, più durevole, a lungo termine, che porta risultati certi.

Come per esempio la “Lista controlli”, che io stesso ho inventato e che ti permette di fare vendite senza fatica. Attento! Io non insegno a truffare i clienti. Ti insegno a vendere cose che ai clienti servono e sono utili. Questo voglio che sia chiaro: non voglio che nessuno abbia il dubbio che insegno cose scorrette. Ho il massimo rispetto dei clienti: fare il furbo non porta da nessuna parte e prima o poi tutto torna indietro.

Ciò che insegno fa sì che il cliente sia soddisfatto e ti ringrazi di ciò che gli hai venduto, perché gli è stato utile e gli ha facilitato la vita:

la soddisfazione e la fiducia del cliente; ecco ciò che insegno ad ottenere e che vedremo in questo libro.

Il punto centrale è che queste vendite possono e devono essere fatte solo nella fase di Accettazione.

Per dimostrarti che i miei insegnamenti non sono basati su cose solo teoriche ed astratte, **nelle ultime pagine di questo libro troverai le testimonianze, con nome e cognome, di colleghi Meccanici che hanno ottenuto i risultati di cui parlo.** Questo per mostrarti che non racconto bugie, ma che i miei sono consigli che veramente vengono messi in pratica dai tuoi colleghi nelle loro Officine e con cui loro stessi hanno ottenuto risultati.

Quindi, se anche tu vuoi migliorare la tua Accettazione, in questo libro-guida troverai tutti i consigli che ti servono, - per esempio riguardo la tua responsabilità civile nei confronti del cliente, punto importante che non va assolutamente trascurato.

Quello che posso garantirti è che **con una buona Accettazione puoi ottenere non solo clienti soddisfatti che manderanno altri clienti, ma anche un riconoscimento del tuo valore di Meccanico: il valore della tua professionalità, del tuo sapere e del tuo tempo.** Se vuoi ottenere tutte queste cose, leggi fino alla fine questo libro e metti in pratica tutti i consigli che trovi al suo interno: la trasformazione di cui parlo avverrà anche nella tua Officina.

Infine, per mostrarti quanto ciò che dico sia “pratico” e finalizzato a darti veramente una mano, ti preannuncio che ho creato un’apposita area dove puoi scaricare GRATUITAMENTE tantissimo materiale, pronto all’uso per migliorare la tua Accettazione.

Troverai diversi supporti come file di testo, file Excel, esempi di grafiche, schede e relativi tutorial per comprendere in modo chiaro e semplice come sfruttare al meglio i miei consigli.

Sempre in quest’area **troverai anche due questionari, da scaricare subito ed utilizzare.**

**Il primo è un questionario per fare un’autovalutazione della tua Accettazione** allo stato attuale; ci servirà per comprendere meglio alcuni aspetti che ti illustrerò verso la fine di questo libro, per cui scarica il questionario e compilalo con la massima sincerità: non ha alcun senso scrivere cose non vere poiché questo questionario rimane a te e serve solo ed esclusivamente a te per migliorare la tua Accettazione.

**Il secondo questionario è riservato ai clienti.** È un questionario che chiede solo ed esclusivamente come i clienti trovano la tua Accettazione ad oggi. Il file è modificabile ma il mio consiglio è di non apportare

modifiche poiché le domande che sono state fatte sono il frutto di test e prove: ti posso garantire che nella versione in cui è, funziona benissimo.

Lo devi far compilare subito dopo aver fatto l'Accettazione, spiegando che il fine è proprio quello di dare un servizio più soddisfacente e che è solo con il loro aiuto che questo può essere fatto.

L'ideale sarebbe riuscire a raccogliere almeno 50 questionari. Anche questi ci serviranno alla fine per un confronto: vedere se i voti sono cambiati nel tempo e avere così dei dati reali su cui lavorare.

Per cui, vai all'indirizzo web **[www.arteaccettazioneinofficina.it](http://www.arteaccettazioneinofficina.it)** clicca sul pulsante "Scarica Risorse" e inserisci il tuo indirizzo email e il tuo nome nel modulo che trovi. Ovviamente deve essere un indirizzo email valido, altrimenti non riceverai nulla.

Avrai così accesso a tutte le istruzioni ed i file per scaricare e utilizzare tutto il materiale gratuito che ho creato e messo a disposizione dei lettori di questo libro.

Se dovessi riscontrare problemi nello scaricare i materiali, non esitare a scrivere a [info@officinaefficiente.it](mailto:info@officinaefficiente.it) e ti aiuteremo noi.

**Ti ricordo che, soprattutto il questionario di autovalutazione, è importante farlo prima di proseguire con la lettura del libro.**

Per quanto riguarda il resto del materiale che trovi in quest'area riservata, durante la lettura di questo libro, scoprirai a cosa serve, come utilizzarlo, e come può migliorare la tua Accettazione e i tuoi rapporti con il cliente.

Come vedi ti metto fin da subito al lavoro, mantenendo la promessa di essere operativo e non solo teorico: hai già ora un lavoro da fare. D'altra parte ti ho detto che questo libro "cambierà la tua Accettazione"!