

LINEE GUIDA PRO

Preventivo: come renderlo serio efficace e completo

L'obiettivo principale di un preventivo è valorizzare economicamente la richiesta di un prodotto/servizio. Ma non solo: è anche l'occasione per trasmettere al potenziale cliente sicurezza, competenza e serietà.

■ La ricerca della qualità e dell'eccellenza, mirata a fornire un servizio all'altezza delle aspettative del cliente, inizia già dalla fase in cui si realizza il preventivo. La richiesta di preventivi assorbe tempi rilevanti nell'attività di un artigiano; un'attività che, se ben organizzata, oltre a ridurre il tempo da dedicare diventa l'occasione per presentarsi al potenziale cliente argomentando la propria professionalità. Certamente bisogna essere competitivi nei costi, ma il modo con il quale ci si presenta è altrettanto importante. Esercitare la leva del prezzo significa svilire il valore del servizio; invece, bisogna soprattutto trovare il modo per trasmettere sicurezza, competenza e serietà.

Il progetto di Sky Italia

È prevista la costituzione di un tavolo di lavoro condiviso che riunisca rappresentanti di Sky Italia, Confartigianato e CNA per redigere le linee guida nella creazione di un preventivo chiaro, completo e

professionalmente affidabile, per tutelare sia gli interessi degli installatori che quelli dei clienti finali. Nelle prossime settimane questo tavolo definirà gli elementi (indispensabili e opzionali) e la relativa forma espressiva necessari per scrivere il preventivo, con l'obiettivo di suggerire all'installatore una struttura componibile, che ben si adatti ad ogni situazione.

Ai fondamentali che verranno dettagliati più avanti, è importante mettere in evidenza i seguenti aspetti, relativi ai vantaggi di usare un preventivo come strumento di lavoro in quanto:

- flessibile (cioè adattabile e personalizzabile);
- pratico e veloce per l'installatore;
- completo e quindi di qualità;
- chiaro anche ai non competenti del settore, con più probabilità di essere capito, discusso e quindi accettato.

Di seguito, vi elenchiamo i fondamentali di questo lavoro: bisogna tener presente che probabilmente verranno aggiunti altri concetti, quando il tavolo di lavoro avrà completato il percorso.



Gli elementi di base

Fra i riferimenti elementari, il preventivo deve contenere i seguenti:

- **Data** e Termine dell'offerta;
- **Anagrafiche** del Cliente e del Fornitore;
- Il **costo** di ciò che è compreso e dei lavori extra;
- I **tempi** di esecuzione;
- Le modalità di **pagamento** e la suddivisione degli eventuali acconti;
- La firma e la data di **accettazione**;
- Le note, necessarie a specificare alcune condizioni.

A questi, si aggiungono gli **elementi caratteristici**, ovvero:

- **Data** e note di sopralluogo;
- Riferimenti **normativi** e **legislativi**;
- Qualità e caratteristiche dei **materiali** utilizzati;
- Descrizione sintetica delle **prestazioni** previste e verificabili al termine dei lavori;
- Indicazione della **classificazione** (ai sensi della Guida CEI 100-7 V2) dell'impianto realizzato.

Gli elementi caratteristici

La chiarezza d'esposizione è un aspetto molto importante perché un preventivo chiaro è più facilmente comprensibile, possiede più opportunità di essere capito e quindi approvato, oltre a rappresentare un lavoro di qualità.

I dati di sopralluogo valorizzano tre aspetti fondamentali:

- ogni condominio può avere infrastrutture e peculiarità che possono impattare sulla soluzione d'impianto proposto. La necessità di realizzare un sopralluogo prima di effettuare il preventivo ha il duplice compito di trasferire il concetto di "personalizzazione del preventivo" in funzione delle peculiarità del condominio e della professionalità dell'installatore che presenta il preventivo;
- individuare le condizioni di sicurezza prevista per i luoghi di lavoro dal D.Lgs. 81-08 compreso eventuali specificità che dovessero richiedere particolari dispositivi di sicurezza che potrebbero comportare variazioni significative dei costi.
- il tracciamento dei lavori necessari per adeguare il condominio (lavori che poi saranno dettagliati nella sezione dei costi) garantiscono

Alberto Zanellati, CNA

«È doveroso suggerire agli artigiani quali linee guida seguire per realizzare un preventivo efficace; il mercato vive una profonda trasformazione, così come la tipologia degli impianti, sempre più articolati e complessi oltre che integrati. Bisogna far emergere la qualità del lavoro, la preparazione e l'aggiornamento professionale: non c'è dubbio che un preventivo realizzato come si deve ti distingue e crea nel potenziale cliente l'inizio di quel rapporto di fiducia indispensabile per partire con il piede giusto».



Coordinatore Nazionale CNA Impianti Televisivi-Elettronici.

Claudio Pavan, Confartigianato

«Partecipiamo con interesse a questo tavolo di lavoro, condiviso con CNA e Sky Italia, per determinare le linee guida che servano davvero per scrivere un preventivo efficace. Il preventivo deve essere esplicito per garantire le prestazioni richieste dal cliente; piuttosto che super-dettagliato deve essere chiaro sui risultati che verranno raggiunti e sui motivi diretti a distinguere il lavoro di qualità, nel rispetto della regola dell'arte. I riferimenti normativi e la Classe di appartenenza dell'impianto secondo le norme CEI sgombra ogni dubbio sulle prestazioni, che non sono più interpretabili. In pratica è necessario fornire al "potenziale" cliente informazioni tali che gli consentano di 'verificare' la congruità con quanto descritto, anche sotto il profilo della funzionalità».



Presidente Nazionale degli Antennisti Elettronici di Confartigianato.

l'assenza di sorprese e costi non previsti in corso d'opera, nonché la consapevolezza di cosa serve per adeguare il condominio, anche per confronto di preventivi di altri fornitori.

I riferimenti normativi, invece, riguardano la citazione di Leggi, Decreti, Norme CEI, riferiti all'esecuzione dei lavori previsti e alla sicurezza attiva e passiva.

Con lo schema d'impianto, ovvero una descrizione sintetica delle prestazioni che l'impianto potrà assicurare, il cliente avrà elementi che gli consentano un confronto oggettivo con altri preventivi, ma anche parametri per valutare il risultato finale.

Per l'installatore, inoltre, rappresenterà un'occasione di riflessione, efficace per scegliere la soluzione più idonea.