

## Rubrica: *La via dell'acqua*



**Manuel Pasqual** è amministratore di Better Life, azienda leader nella distribuzione di purificatori d'acqua domestica in tutta Italia. Laureato in Management e Informatica, da quasi vent'anni si dedica allo sviluppo della sua impresa in ottica di sostenibilità ambientale e di concreto benessere delle persone.



**BETTER LIFE**  
*Ti miglioriamo la vita*

### “Perché i costi del purificatore non li dite al telefono ma solo con appuntamento dal vivo?”

Recentemente ho ricevuto **un messaggio da una lettrice**, Annachiara, di cui riporto un estratto: “Carissimo Manuel, **complimenti per la tua rubrica mensile** sul mondo dell'acqua e dei purificatori, seguo con grande interesse le informazioni preziose che ci dai! Ho una domanda su una questione che **non capisco: perché se vi chiamo per sapere i costi del purificatori non me li dite sul momento**, ma sono costretta a fare un appuntamento dal vivo (a casa mia) per avere tutte le informazioni di cui ho bisogno? Grazie in anticipo per la risposta!”

Carissima Annachiara, ti rispondo volentieri. Spiegazione breve: perché **vogliamo troppo bene ai nostri clienti per rischiare che prendano una decisione sbagliata** buttando i loro soldi.

Là fuori purtroppo ci sono decine di aziende che fanno il loro lavoro in modo, diciamo, “diverso da noi”. Troverai molte realtà che al telefono ti daranno tutte le info di cui hai bisogno, prezzi o quant'altro. Salvo poi scoprire da sole, a pagamento ormai effettuato, tutte **le problematiche di un purificatore inadeguato**.

Vedi Annachiara, quando un consumatore si affida a un'azienda sbagliata, le aziende serie ci rimettono due volte.

1. Perché non traggono profitto dal potenziale cliente, come è ovvio
2. Perché quel cliente si trova male con l'azienda poco competente, e inizierà ad avere una cattiva opinione di tutto il settore.

Detto in termini semplici: il consumatore vive una brutta esperienza e si convince che i purificatori non funzionano, che le aziende non fanno manutenzione etc. Quando in realtà questi sono errori della specifica azienda a cui si sono rivolti, non del settore in generale.

Vallo a spiegare però a chi, sentendo queste parole, giustamente si spaventa e decide di non comprare un purificatore per nessuna ragione al mondo!

In buona sostanza, **l'appuntamento dal vivo è l'unico modo** che abbiamo per assicurarci che tu abbia tutte le informazioni corrette sul prodotto, possa vederlo, magari provarlo, e fare la scelta giusta. Se poi deciderai di acquistarlo da un'altra azienda, altrettanto seria, pazienza! Almeno non ti sarai affidata a una di quelle che rovinano il settore. C'è poi un altro motivo: il purificatore è un prodotto molto recente, pieno di dettagli e cose da sapere, non è qualcosa che può esaurirsi con una telefonata.

Voglio dire: se immaginiamo di prendere **il vestito per il nostro matrimonio, non ci sogneremo mai di farlo per telefono**. Non chiederemmo mai delle informazioni a distanza.

E parliamo di un abito che useremo una sola volta nella vita. Figuriamoci un dispositivo per l'acqua che usiamo decine di volte al giorno!

Noi di Betterlife, non proponendo nulla che non sia personalizzabile e che possa avere un “prezzo unico” da dare telefonicamente, cerchiamo di trattare l'argomento con professionalità. Quella professionalità val bene un'ora del nostro tempo e del prezioso tempo del cliente.

Soprattutto perché verrà “ripagata” con dieci anni di benefici per la scelta giusta fatta!

**Ps: piccolo consiglio.** Se stai leggendo e valuterai di riservarti un'ora con noi per conoscere i nostri prodotti, se nel tuo nucleo familiare siete più persone suggerisco di essere presenti almeno in due! Le cose da scegliere sono tante, come i rubinetti, la posizione di installazione, le caratteristiche dell'acqua, la prova di assaggio (fondamentale!) Etc.

Insomma, spero di aver chiarito qualche dubbio ad Annachiara, che ci ha scritto, e a chiunque abbia letto l'articolo. Se ci riceverai, saremo felici di raccontarti i nostri purificatori con tanta professionalità e un gran sorriso!