TERAPISTA PERFETTO

Guida operativa

per il manager

Come seguire i clienti, dare feedback sulle chiamate e verificare che il sistema venga applicato

A cosa serve questo documento

Questa è la guida operativa per chi segue i clienti all'interno del team. Non è un manuale teorico. È uno strumento pratico che spiega cosa fare, quando farlo e come darlo, sessione dopo sessione.

Il manager non è solo un punto di contatto. È la figura che trasforma il corso in risultati reali per il cliente. Chi segue bene un cliente lo accompagna passo per passo nell'applicazione del sistema, individua dove si blocca prima che il cliente se ne accorga e interviene con il feedback giusto al momento giusto.

> ***Un cliente lasciato solo con il materiale applica il 20% di quello che ha letto. Un cliente seguito da un manager presente e preparato applica il sistema davvero. Questa è la differenza tra un corso e un percorso.***

LA FREQUENZA DELLE SESSIONI

Dipende dalla fase del cliente

Non tutti i clienti hanno bisogno dello stesso livello di supporto. La frequenza delle sessioni cambia in base a dove si trova nel percorso di applicazione.

FASE 1 — ONBOARDING (prime 2-4 settimane)

Il cliente ha appena iniziato. Sta leggendo i moduli, cerca di capire da dove partire, ha mille domande. In questa fase il supporto deve essere frequente: almeno una sessione a settimana, anche breve. L'obiettivo non è risolvere tutto ma tenerlo in movimento e impedire che si blocchi sul primo ostacolo.

FASE 2 — APPLICAZIONE (1-3 mesi)

Il cliente ha iniziato ad applicare il sistema. Le chiamate vengono registrate, le schede vengono compilate, la checklist settimanale viene usata. In questa fase si passa a sessioni bisettimanali. L'obiettivo è analizzare i dati, ascoltare le chiamate registrate e dare feedback specifici su quello che non funziona ancora.

FASE 3 — CONSOLIDAMENTO (3+ mesi)

Il sistema gira in modo abbastanza autonomo. Le sessioni diventano mensili o su richiesta. L'obiettivo è monitorare i numeri, identificare nuove aree di miglioramento e spingere verso il livello successivo.

COSA VERIFICARE IN OGNI SESSIONE

Le 4 aree da coprire sempre

Ogni sessione di supporto deve coprire queste 4 aree, con tempi proporzionali al livello del cliente e alla fase in cui si trova.

01 **Chiamate.** Chiedere se ha registrato almeno 2 chiamate nell'ultima settimana. Se sì, richiederle e ascoltarne almeno una insieme durante la sessione. Compilare la scheda di analisi in tempo reale, commentando ogni fase ad alta voce. Identificare la fase più debole e dare una sola indicazione concreta su cosa cambiare.

Se non ha registrato: capire perché. Problema tecnico, resistenza o dimenticanza? Ognuna ha una soluzione diversa. Non andare avanti finché la registrazione non è un'abitudine consolidata.

02 **Sedute in studio.** Chiedere se ha compilato le schede di autovalutazione. Rileggere insieme le ultime 2-3. Cercare i pattern ricorrenti: c'è una fase che continua ad avere punteggi bassi? Quella è la priorità della sessione.

Se non ha compilato le schede: stessa domanda. Capire il blocco e rimuoverlo prima di passare ad altro.

03 **Numeri e KPI.** Chiedere i numeri della settimana: contatti ricevuti, chiamate fatte, appuntamenti fissati, prime sedute, percorsi proposti, percorsi venduti. Confrontarli con la settimana precedente. Calcolare i tassi di conversione. Se i numeri sono bassi in un'area specifica, quella area diventa il focus della sessione.

04 **Lista di ricontatto.** Verificare se la lista è aggiornata e segmentata per problematica. Controllare se ci sono scadenze arrivate che non sono state gestite. Se sì, fare il ricontatto insieme durante la sessione o fissare un momento preciso entro cui farlo.

La parte più delicata del ruolo

Il feedback sulle chiamate registrate deve essere specifico, non generico. Mai dire "potresti fare meglio la fase 3". Dire invece: "Nella fase 3 hai detto X. Il paziente in quel momento ha risposto Y, che è un segnale che si stava chiudendo. La prossima volta prova a dire Z invece."

> ***La struttura del feedback ideale è sempre la stessa: cosa è successo nella chiamata, perché ha prodotto quel risultato, cosa fare diversamente la prossima volta.***

Non dare più di 2-3 indicazioni per sessione. Chi riceve troppe correzioni insieme non ne applica nessuna. Meglio un feedback preciso su una cosa sola che cinque feedback generici su tutto.

Quando si ascolta una chiamata insieme, usare la scheda di analisi come guida. Compilarla ad alta voce mentre si ascolta, commentando ogni risposta. Questo rende il processo formativo e non punitivo.

Analisi delle chiamate tramite AI

Le chiamate registrate possono essere analizzate tramite intelligenza artificiale per produrre un report strutturato da consegnare al cliente. È esattamente quello che facciamo internamente con i nostri clienti.

Il processo è semplice: la registrazione viene caricata, l'AI trascrive la chiamata e la analizza fase per fase seguendo lo schema dello script. Il risultato è un report scritto che evidenzia cosa è andato bene, cosa non ha funzionato e quale fase specifica va migliorata, con esempi diretti presi dalla chiamata stessa.

Questo strumento ha due vantaggi concreti. Il primo è la velocità: analizzare una chiamata con l'AI richiede pochi minuti invece dei 15-20 che richiederebbe un ascolto manuale completo. Il secondo è l'oggettività: il report non è influenzato dall'umore del manager o dalla relazione con il cliente. Dice esattamente quello che c'è, senza filtri.

> *Il report AI non sostituisce il giudizio del manager. Lo integra. L'AI identifica i pattern, il manager contestualizza e decide come affrontarli in sessione. Il cliente riceve qualcosa di concreto e scritto, non solo un feedback verbale che dimentica nel giro di qualche ora.*

I SEGNALI DI BLOCCO

Cosa riconoscere subito e come intervenire

Ci sono situazioni che, se non intercettate in tempo, portano il cliente ad abbandonare il sistema senza dirlo esplicitamente. Riconoscerle è la competenza più importante del manager.

> Il cliente non registra le chiamate da più di una settimana. Non è pigrizia: è resistenza. Va affrontato direttamente nella sessione successiva, chiedendo cosa lo frena. Non aspettare.

> Il cliente compila le schede ma i punteggi non migliorano nel tempo. Sta compilando senza cambiare nulla nella pratica. Il feedback va reso più specifico e più operativo.

> Il cliente dice che il sistema non funziona o che i contatti non sono qualificati. Rileggere insieme la sezione FAQ e analizzare i numeri reali. Quasi sempre il sistema è stato applicato su un campione troppo piccolo o per troppo poco tempo.

> Il cliente smette di mandare i numeri settimanali. È il segnale più chiaro che qualcosa non va. Contattarlo entro 24 ore, non aspettare la sessione successiva.

SCHEMA SESSIONE TIPO

Come strutturare ogni sessione

Durata consigliata: 30-45 minuti. La struttura è la stessa indipendentemente dalla fase del cliente. Cambiano i tempi e la profondità, non la sequenza.

5 min	Apertura: come è andata la settimana? Cosa ha fatto, cosa non è riuscito a fare, com'è andata con i pazienti. Lasciare spazio, non fare un interrogatorio.
10 min	Revisione numeri dalla checklist settimanale. Confronto con la settimana precedente. Identificazione dell'area più debole.
10-15 min	Ascolto e analisi di una chiamata registrata con la scheda in mano. Feedback specifico su una sola fase.
5 min	Revisione schede seduta se disponibili. Identificazione del pattern ricorrente.
5 min	Verifica lista di ricontatto e scadenze arrivate.
5 min	Chiusura: una sola cosa concreta da fare prima della prossima sessione. Non una lista. Una cosa.

> ***La chiusura è la parte più importante. Il cliente deve uscire dalla sessione con un'azione chiara e specifica, non con una lista di cose vaghe da fare. Chi esce con una sola azione la fa. Chi esce con cinque non ne fa nessuna.***