

---

## Come chiudere la relazione con un cliente

**Data Articolo: 27 Agosto 2013**

**Autore Articolo: Antonino Salvaggio**

Purtroppo capita a volte che qualche cliente presenti aspetti problematici, tali da compromettere la relazione professionale con lo studio. Ritardi nei pagamenti delle parcelle, scarsa profittabilità, poca collaborazione con lo studio, richieste assurde, scontentezza, incomprensioni e maleducazione, sono solo alcune delle cause che possono decretare la fine di un rapporto professionale.

Dopo aver tentato tutte le strade possibili per riportare il rapporto alla normalità, se non si ottengono risultati soddisfacenti, lo studio professionale può trovarsi nelle condizioni di chiudere la relazione con il cliente.

In taluni casi infatti, la chiusura della relazione professionale con il cliente è la scelta migliore per entrambi. È inutile e controproducente trattenere un cliente problematico o scontento che potrebbe trovarsi meglio con un altro studio professionale.

### Come gestire una questione così delicata?

Il **primo aspetto** da considerare è valutare gli aspetti economici della “perdita del cliente”. Quanto perde lo studio in termini di fatturato? Quante sono le parcelle che devono ancora essere saldate? Verranno mai saldate? In buona sostanza occorre valutare se è meglio chiudere un occhio e rimetterci qualche soldo piuttosto che continuare a mantenere la relazione con il cliente.

Il **secondo aspetto** da considerare è che non è mai piacevole dire a qualcuno che non è gradito e che lo studio non intende più assisterlo o assecondare le sue richieste. Perché una cosa è certa! Una decisione simile va sempre comunicata. E va comunicata con molto tatto e delicatezza.

Anche le **norme deontologiche** stabiliscono che, nel caso di rapporto professionale continuativo, i professionisti che intendono recedere dal contratto, sono tenuti a comunicare questa scelta al cliente con largo anticipo.

Come far capire al cliente che questa scelta da parte dello studio professionale è di reciproca utilità? Ti sei mai chiesto quali potrebbero essere le ripercussioni per i clienti abbandonati dallo studio? Nel momento in cui il cliente riceve la comunicazione dello studio, è comprensibile che egli possa sentirsi contrariato, arrabbiato o addirittura offeso per il trattamento ricevuto.

Una **probabile conseguenza** è che la situazione venutasi a creare porti il cliente ad alimentare un passaparola negativo sullo studio. Per questo motivo è molto importante gestire la questione con molta professionalità.

---

La **forma con la quale lo studio professionale comunica la propria decisione** di chiudere la relazione con il cliente può passare attraverso diversi canali: una lettera scritta con raccomandata, una semplice email, una telefonata o un incontro *vis-a-vis*.

Un incontro è sempre da preferire rispetto ad una telefonata o un fredda lettera o e-mail impersonale. Quando si tratta di interrompere un rapporto di collaborazione che si è protratto da lungo tempo, l'incontro viene sempre molto apprezzato dal cliente, perché consente di chiarire eventuali malintesi e lasciarsi nel migliore dei modi. È buona norma che l'incontro avvenga rapidamente, non duri più di 15 o 20 minuti e si concluda sempre con la massima dignità possibile e con esito positivo per entrambi. Il cliente non deve sentirsi cacciato o messo in disparte, ma comprendere che questa scelta è un bene per entrambe le parti.

C'è poi chi sceglie una strada più diplomatica. Un metodo molto diffuso tra i professionisti è quello di segnalare il cliente ad altri professionisti. In questi casi lo studio mantiene una certa professionalità agli occhi del cliente, che viene affidato a professionisti più competenti o che potrebbero soddisfare meglio le sue aspettative, gestendo in modo più professionale la delicata questione.

Una scelta di questo tipo non è mai facile da perseguire, ma alcune volte è necessaria per salvaguardare o aumentare la produttività dello studio professionale.

Antonino Salvaggio - Centro Studi CGN

<http://www.il-commercialista-dei-professionisti.com>