

IVG

La Farmacia Saettone sempre pronta ad ascoltare i clienti: “Passo indietro su casse automatiche e nuova uscita”

di **Redazione**

15 Settembre 2017 - 17:53



Savona. “Ascoltiamo i clienti e torniamo indietro ma con marcia in più”. A dirlo è il dottor Saettone, titolare dell’omonima farmacia di Savona.

Le sue dichiarazioni sono nette e precise come solo quelle di un uomo al servizio delle persone possono essere: “Dopo l’introduzione delle casse automatiche in farmacia e aver spostato l’uscita in piazza Mameli, i savonesi si sono lamentati. Da sempre l’uscita e l’entrata avvenivano in via Paleocapa, ma per abbassare i tempi di attesa a maggio abbiamo introdotto le casse automatiche e cambiato il percorso, mettendo l’uscita in piazza Mameli, ma dopo un semplice sondaggio fatto ai nostri clienti abbiamo deciso di tornare al pagamento al banco direttamente ai farmacisti perché più gradito e abbiamo riaperto l’uscita in via Paleocapa. Naturalmente visto che soprattutto i più giovani hanno invece espresso parere favorevole alle casse automatiche le manterremo e daremo così la possibilità di scegliere”

“Il sistema della differenziazione di entrata e uscita è una modalità adottata già nelle più grandi città e pensavamo che anche a Savona potesse essere gradito - continua Saettone - In effetti , con le casse automatiche si diminuiscono i tempi di attesa, ma il tempo

percepito era maggiore (dobbiamo fare due code). Le novità, anche quando sono migliorative stentano a decollare. Volevamo dare un servizio in più a tutti abbattendo il tempo di attesa del 40 per cento come in effetti avviene con il pagamento automatico, ma come le migliori aziende di servizio al consumatore noi facciamo cosa ci dicono i clienti e quindi siamo prontamente tornati anche al pagamento al banco farmacia. Naturalmente per chi ha apprezzato il sistema che elimina rischi di errori di pagamento, rapine e denaro falso, sicurezza che può dare solo una cassa automatica, il servizio rimane”.

“Quindi casse automatiche e sempre il pagamento tradizionale come sempre è avvenuto. Abbiamo riaperto anche l’uscita in via Paleocapa e rimane aperta anche la nuova uscita in piazza Mameli. Per chi dovrà fare acquisti veloci è aperta anche una cassa per chi vuole comperare prodotti a scaffale senza bisogno dell’aiuto del farmacista con l’uscita senza fare nessuna coda. Sempre attenti a cosa vuole il cliente per un servizio attento e professionale perché ascoltare il cliente significa essergli vicino e dargli il servizio che desidera”.

“La dimostrazione dell’attenzione al cliente la farmacia Saettone l’ha sempre data. Ricordiamo la lunga battaglia per tenere aperto 24 ore su 24. Molti clienti che per lavoro girano in altre città ci fanno i complimenti - continua Saettone - raccontando quanto sia difficile acquistare un farmaco in piena notte. Distributori automatici come quelli per le sigarette, comunicazioni difficili con il farmacista attraverso delle grate, campanelli da suonare e difficili da trovare, cartelli da leggere per scoprire dove devi andare con vicissitudini inenarrabili anche per chi non è della città”.

Un servizio per i cittadini quello della Farmacia Saettone non eguagliabile in altre città italiane, degno di una metropoli e ottimale per una città che vuole anche diventare turistica. L’acquisto di un prodotto come il farmaco dovrebbe veramente essere sempre disponibile come lo è a Savona in tutte le città d’Italia. Savona è una città dove la qualità della vita è più in alto di altre anche perché si può contare su una farmacia come quella del dottor Saettone che ogni anno introduce delle novità sempre al passo con le più moderne tecniche di servizio al cliente e queste non saranno certo le ultime.