

CAPITOLO 6

L'Accoglienza: il momento della verità

Nel **38% dei casi** documentati, il cliente è rimasto in piedi nell'ingresso tra i 6 e i 10 minuti senza che nessuno si accorgesse della sua presenza. Questo comportamento ha un nome preciso: **indifferenza percepita**.

- ❌ Il 68% dei clienti abbandona un punto vendita per indifferenza percepita del personale. Non per il prodotto (14%), non per il prezzo (9%).
L'indifferenza vale quasi cinque volte il prezzo come causa di abbandono

