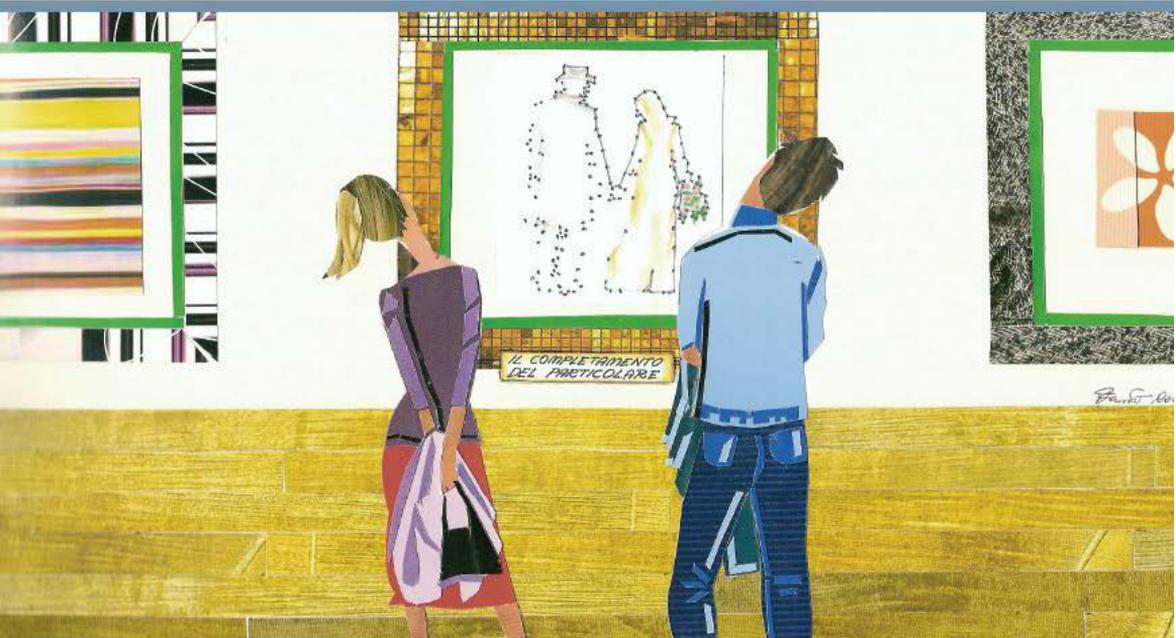


Simona Malcovati - Chiara Parrini

# PROFESSIONE WEDDING PLANNER

L'organizzatrice di matrimoni

FrancoAngeli



Trend

# Trend

*Le guide in un mondo che cambia*

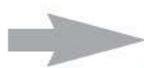
In testi agili, di noti esperti, le conoscenze indispensabili nella società di domani.

---



Simona Malcovati - Chiara Parrini

**FrancoAngeli**



**PROFESSIONE  
WEDDING PLANNER**

L'organizzatrice dei matrimoni

**Trend**



CHICCHI D'ARANCIO, attiva a Pavia dal settembre 2005, è un'agenzia di wedding planner.

Le due titolari Simona Malcovati e Chiara Parrini, grazie all'esperienza acquisita nell'ambito della creazione di eventi, guidano i futuri sposi nella pianificazione e organizzazione di uno o tutti gli aspetti legati al matrimonio, offrendo soluzioni diversificate e adatte ai desideri e budget della coppia. Grazie alla cura del dettaglio e alla creazione di allestimenti personalizzati, CHICCHI D'ARANCIO è in grado di costruire un progetto di nozze unico e irripetibile.

CHICCHI D'ARANCIO  
Vicolo San Gregorio, 8 – 27100 PAVIA  
Ufficio 0382.309680  
Chiara Parrini +39 338.4501861  
Simona Malcovati +39 333.5797413  
[www.chicchidarancio.it](http://www.chicchidarancio.it); [www.ilblogdichicchi.it](http://www.ilblogdichicchi.it)  
[info@chicchidarancio.it](mailto:info@chicchidarancio.it); [corsi@chicchidarancio.it](mailto:corsi@chicchidarancio.it)

*Immagini della copertina e del volume di Fausto Cerutti*

Copyright © 2007 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it).*

# Indice

<b>Prefazione</b>	pag.	9
<b>Introduzione</b>	»	11
<b>Parte I – Informazioni preliminari</b>		
<b>1. Professione wedding planner</b>	»	15
1. L'origine della professione: quando, dove e perché nasce la figura dell'organizzatrice di matrimoni	»	15
2. La percezione della professione	»	17
2.1. Dall'opinione pubblica	»	17
2.2. Da parte della stampa	»	18
3. Affidarsi a una wedding planner	»	19
<b>2. Requisiti personali e professionali</b>	»	21
1. Le attitudini	»	21
2. Il profilo della perfetta wedding planner	»	22
3. La formazione professionale	»	23
3.1. Dagli Stati Uniti un'offerta formativa	»	26
4. Oneri e onori di questo lavoro	»	27
<b>Parte II – Pianificazione dell'attività</b>		
<b>3. Primi passi</b>	»	31
1. L'analisi di mercato	»	31
1.1. Cos'è il mercato?	»	31
1.2. Il cliente tipo	»	32

1.3. I fornitori	pag.	34
1.4. La concorrenza	»	34
2. La scelta della forma giuridica	»	35
3. Gli adempimenti burocratici	»	36
4. La sede e gli strumenti di lavoro	»	37
5. Il Business Plan	»	38
6. Finanziamenti alle imprese	»	40
<b>4. Tipologie dei servizi offerti</b>	»	41
1. Servizio gratuito o a pagamento	»	41
2. Modalità del servizio	»	42
2.1. Consulenza di base	»	42
2.2. Consulenza parziale	»	42
2.3. Servizio completo	»	43
2.4. Wedding day Coordinator	»	43
<b>5. L'importanza dell'immagine</b>	»	45
1. L'immagine aziendale	»	45
1.1. Ideazione di un nome	»	46
1.2. Ideazione di un logo	»	47
1.3. La registrazione del marchio	»	47
1.4. Studio e creazione di un dèpliant	»	48
1.5. Il biglietto da visita	»	49
2. L'immagine di sé	»	49
3. Il sito internet	»	51
<b>6. La comunicazione</b>	»	53
1. Il ruolo della comunicazione	»	53
2. Cosa si vuol comunicare	»	53
3. Gli strumenti di comunicazione	»	54
3.1. L'azione stampa	»	54
3.1.1. Il comunicato e la cartella stampa	»	55
3.1.2. La mailing list, il recall e la rassegna stampa	»	57
3.2. L'intervista	»	58
3.3. La conferenza stampa	»	59
4. Il passaparola	»	59

## Parte III – Le attività operative

<b>7. Le attività di marketing</b>	pag.	63
1. Gli strumenti di marketing	»	64
1.1. Il mailing	»	64
1.2. La pubblicità	»	65
1.3. Fiere, manifestazioni e eventi	»	66
1.4. Internet	»	68
1.5. Il marketing creativo	»	69
<b>8. La gestione del cliente</b>	»	71
1. L'incontro conoscitivo	»	71
1.1. Il contratto	»	73
1.2. Strumenti operativi	»	73
2. La creazione di un budget	»	76
3. Strumenti di gestione	»	77
3.1. Il database	»	77
3.2. L'importanza del feedback	»	78
<b>9. L'organizzazione dell'evento</b>	»	79
1. La creazione di un progetto di nozze	»	79
1.1. Il filo conduttore	»	79
1.1.1. Il matrimonio metropolitano	»	80
1.1.2. Il matrimonio country	»	81
1.1.3. Il matrimonio on the beach	»	81
1.1.4. Il matrimonio in dimore storiche	»	82
1.2. Le tempistiche	»	83
2. Le varie tipologie di banchetto	»	85
3. Gli addobbi floreali	»	85
3.1. L'addobbo in chiesa	»	86
3.2. Allestimenti al ricevimento e il bouquet	»	87
4. La scelta del fotografo: reportage o foto tradizionali	»	88
5. L'abito: il vero protagonista della cerimonia	»	89
6. Bomboniere: quando, a chi e cosa consigliare	»	90
7. Fronteggiare l'imprevisto: alcuni casi concreti	»	91
8. Il matrimonio civile	»	92

<b>10. Il rapporto con i fornitori</b>	pag.	93
1. Creazione di una rosa di fornitori	»	93
2. La fidelizzazione	»	95
3. Gli strumenti di gestione	»	95
3.1. Il database e il book fotografico	»	96
3.2. Il coordinamento	»	96
3.3. La negoziazione	»	97

## **Appendice – Il galateo del matrimonio**

<b>11. Le regole del galateo</b>	»	101
1. Partecipazioni e inviti: quando e come spedirli	»	101
2. L'ingresso in chiesa	»	102
3. La disposizione ai tavoli	»	102
4. Musica: sacra e profana	»	103
5. Chi paga cosa	»	103
6. La tradizione prevede che...	»	104

<b>Bibliografia consigliata</b>	»	105
1. Volumi	»	105
2. Riviste specializzate	»	105
3. Siti internet	»	106

## Prefazione

È la mia prima prefazione (e il cacofonico esordio lo conferma), quindi preferisco correre subito il rischio di peccare di piaggeria. Lo confesso immediatamente: stimo molto le autrici di *Professione wedding planner. L'organizzatrice di matrimoni*.

Sono mie amiche, sempre pronte a dispensare un sorriso, un consiglio o un salvataggio in *extremis*. E sfoderano lo stesso entusiasmo e la medesima efficienza nella loro professione. Il risultato è davvero invidiabile: si divertono a lavorare!

Detto ciò, mi concedo un momento di narcisismo, parlando delle mie nozze. L'evento mi serve, in realtà, per dimostrare in modo inoppugnabile che di wedding planner c'è proprio bisogno. Il mio ex fidanzato (poi è, a seconda dei momenti, assurto o precipitato al rango di marito) e io, dieci anni fa, abbiamo deciso di sposarci. Era giugno, il nostro sogno era di andare in Australia e fatti due conti, in senso letterale e in senso stagionale, ci siamo resi conto che ottobre sarebbe stato un mese perfetto per piroettare tra canguri e koala, barriere coralline e monoliti fiammeggianti. Quindi, da trentenni davvero temerari, abbiamo fissato la data del matrimonio a fine settembre. Abbiamo pianificato per bene il viaggio di nozze e scelto con accuratezza le letture per la cerimonia in chiesa. Per molte altre questioni abbiamo beneficiato delle amorevoli cure e della magnanimità delle famiglie. Così mia mamma e mio papà hanno organizzato un memorabile pranzo al ristorante, con un numero impronunciabile di ospiti, e una cena altrettanto riuscita a casa; i genitori del mio quasi consorte si sono occupati della trasferta dei parenti dall'altra parte d'Italia. Per il resto ci siamo affidati al caso. Un giorno, decisa a liquidare in breve tempo la questione bomboniere e partecipazioni, ho cercato qualche indirizzo sulle Pagine Gialle e sono andata a caccia di confetti e cartoncini per Milano. Mi sono persa quasi

subito, ma per fortuna a un semaforo ho incontrato un angelo. Si chiamava Liliana. Abbiamo scambiato qualche parola, quanto è bastato per scoprire che lei aveva le risposte giuste alle mie domande. Mi ha accompagnata nel negozio di bomboniere che cercavo, ha capito che non faceva al caso mio, mi ha suggerito di visitare l'esposizione di una sua conoscente che, tra l'altro, abitava vicino a me. Ho preso nota, ci sono andata e sono stata molto soddisfatta. Quando le ho telefonato per ringraziarla, Liliana con discrezione mi ha chiesto se avessi già pensato all'abito da sposa. Di fronte al mio disarmante «No, non ancora», ha pazientemente controbattuto dandomi il recapito di una sua cugina sarta. Anche lei è una signora deliziosa, che attinge dalla seta e da altri tessuti il meglio per ogni sposa. Con le sue creazioni, dal taglio rigoroso o malandrino, riesce ad avvicinare almeno un po' (parliamo di distanze abissali) noi comuni mortali a Nicole Kidman sulla Croisette.

Altre faccende, invece, sono andate meno lisce. Quella delle fedì, per esempio. Un paio di giorni prima del sì non erano pronte, perché lo spensierato gioielliere non aveva preso nota delle misure delle dita di noi nubendi né del nostro telefono. Tre ore prima che iniziasse la cerimonia, mentre l'estetista faticava a tenere a bada la mia riottosità di fronte al maquillage, mi ha telefonato un cugino del mio coniuge in pectore. I due erano insieme a duecento chilometri da me e questo l'inquietante interrogativo che mi veniva posto: «Non è che, per caso, hai preso tu gli anelli?». Né per caso né per volontà, non le avevo preso io. Poi le fedì, biricchine, hanno fatto capolino dalla tasca di una giacca appena in tempo per convolare in chiesa con noi. Per dovere di cronaca preciso che si trattava di una giacca maschile.

Incredibile ma vero, nonostante la nostra inconsapevole audacia, quel giorno è stato un gran giorno, ci siamo divertiti molto e abbiamo trascorso ore indimenticabili insieme alle nostre famiglie e ai nostri amici. E, come da copione, di lì a poco siamo atterrati sulle lussureggianti spiagge del Queensland. Insomma, ci è andata più che bene.

Ma per sposarsi una wedding planner ci vuole, eccome! Perché non si incontrano angeli a ogni semaforo e perché credo proprio che pochi vogliano trasformare il proprio matrimonio, fin dal primo giorno, in un azzardo.

Myriam DeFilippi  
*Donna Moderna*

## Introduzione

Da quando abbiamo iniziato a svolgere questa professione, giovani donne di tutta Italia, incuriosite dal nostro lavoro, ci hanno chiesto informazioni dettagliate su come diventare **wedding planner**.

Per rispondere nella maniera più esauriente possibile a quegli interrogativi è nato questo libro su una professione di cui si parla ma della quale non si conoscono dinamiche e modalità di lavoro.

Frutto di considerazioni emerse con l'avanzare del tempo e dell'esperienza, il manuale è stato pensato e scritto con lo scopo di fornire un supporto e uno stimolo in più per intraprendere un progetto imprenditoriale "in proprio". È rivolto anche a quanti desiderino semplicemente saperne di più riguardo a una professione nuova e stimolante che sta prendendo piede in tutta Italia o ai futuri sposi che vogliono avere uno strumento utile per organizzarsi il proprio matrimonio.

# **Parte I**

## **Informazioni preliminari**

# 1. Professione wedding planner



## 1. L'origine della professione: quando, dove e perché nasce la figura dell'organizzatrice di matrimoni

Diciamolo quasi sottovoce ma è comunque innegabile: la preparazione di un matrimonio è per gli sposi un vero e proprio “terreno minato” dove possono nascere facilmente litigi e incomprensioni.

Può capitare che la sposa abbia carta bianca perché il futuro marito sembra quasi disinteressarsene; più spesso gli sposi vogliono condividere ogni decisione ma i gusti non sempre combaciano: lui vuole una soluzione, lei ne desidera un'altra. È il principio della mediazione e del compromesso. Come se non bastasse, il tempo non è mai sufficiente: sempre di corsa a dividersi tra il lavoro, la casa nuova da arredare, gli impegni familiari. L'aiuto di parenti e amici è più dannoso che utile: come possono due sposi scegliere liberamente se devono accontentare i futuri suoceri e i propri genitori?

Proprio da queste considerazioni emerge il *perché* della nascita della professione che in tanti – soprattutto donne – sognano di intraprendere: l'organizzatrice di matrimoni o **wedding planner**<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> In questo libro la parola wedding planner è sempre preceduta dall'articolo femminile. Questo perché sono soprattutto donne quelle che dimostrano l'intenzione di intraprendere questo lavoro. Non intendiamo con questo escludere quanti del sesso forte vogliano cimentarsi in questa avventura.

Figura neutrale che ha come unico scopo quello di accontentare i suoi clienti, la wedding planner si fa carico dei problemi, gestisce le ansie e trova soluzioni diverse di fronte alle indecisioni. È colei che assiste i futuri sposi nella pianificazione e organizzazione di uno o tutti gli aspetti della cerimonia e del ricevimento. Organizza, coordina, supervisiona e dirige le nozze. Insomma, fa tutto e deve essere pronta a tutto, anche a trovare una location nei mari del nord o organizzare un matrimonio in stile hawaiano!

L'unica cosa che non le è concesso fare è di mandare a monte il matrimonio della futura coppia di nubendi: avete mai visto il celeberrimo film *Prima o poi mi sposo*, dove un'agguerrita e griffata Jennifer Lopez ruba il fidanzato alla sua ignara cliente?

E proprio americana, come il film, è l'*origine* di questa professione che è diventata un vero e proprio fenomeno di costume. Estremizzando, potremmo dire che in ogni americano è insita la convinzione che la wedding planner sia indispensabile per la migliore riuscita del giorno tanto sognato. E certamente lo è, visto che oltreoceano sono disposti a pagarla anche 7.000 dollari a matrimonio e che una professionista può guadagnare fino a 100.000 dollari all'anno!

Se anche in questo campo gli americani sono da considerarsi dei veri precursori, più difficile è capire *quando* e attraverso quale percorso si è arrivati alla nascita di questa figura professionale: a partire dall'organizzazione delle nozze del parente più prossimo o di un amico, le prime wedding planner hanno trasformato una semplice passione in una e vera e propria professione, tutelata oggi da diverse associazioni. Una e forse la principale tra queste è The Association of Bridal Consultants (ABC). Essa raccoglie approssimativamente 4000 membri di 26 stati americani includendo anche fornitori e operatori del settore. Tra i vari servizi che l'associazione offre vi sono corsi di formazione, consulenza legale e fiscale e supporto nella fase di *start up*, ossia di avvio, dell'attività.

Ma come funziona realmente oltreoceano? Una nostra collaboratrice americana, così ci racconta:

Appena avuta la proposta di matrimonio, la prima cosa che una sposa si preoccupa di fare è sfogliare la guida telefonica per cercare le wedding planner di zona e fissare un incontro per decidere al più presto a quale agenzia affidarsi. I criteri di scelta sono ovviamente molteplici e possono dipendere dall'empatia che si è venu-

ta a creare durante il primo incontro, dalla professionalità e, non ultimo, dal costo del servizio.

Affidarsi a una wedding planner è cosa scontata come comprare gli anelli nuziali. Questo perché oltre al supporto organizzativo, avere una wedding planner rappresenta uno *status symbol* nonché una garanzia di un ricevimento esclusivo e originale. Il suo lavoro inoltre non consiste solo nell'organizzazione e nel coordinamento logistico di tutti gli aspetti legati al giorno delle nozze. Negli Stati Uniti infatti un matrimonio è preceduto da cene, incontri tra i futuri parenti, massaggi rilassanti per la sposa e le sue damigelle, prove di trucco e di acconciatura per tutte le signore amiche di famiglia nonché prove generali nei giorni antecedenti il matrimonio. A tutto questo deve presiedere una brava wedding planner!

Diverso è certamente lo scenario europeo e nello specifico italiano. Se, come abbiamo detto, negli Stati Uniti questa professione esiste già da parecchi anni ed è ben retribuita, è solo da poco che si sta diffondendo nel vecchio continente, Inghilterra a parte. Proprio a Londra si tiene infatti ogni anno la National Wedding Show, la più grande fiera del Regno Unito dedicata agli sposi, aggiornatissima in fatto di ultime tendenze e novità, vero punto di riferimento per quanti vogliono sposarsi o intraprendere la professione.

E in Italia? Presente nei maggiori capoluoghi, Milano e Roma in testa, la figura professionale della wedding planner si sta diffondendo a macchia d'olio anche nei centri minori. Ciò è dimostrato dal sempre maggior numero di agenzie specializzate che aprono i battenti grazie a una più ampia richiesta da parte di un mercato diversificato. C'è poi un dato interessante da non trascurare: sono soprattutto donne quelle che, spesso per conciliare lavoro, figli e famiglia, decidono di mettersi in gioco e avviare un'attività in proprio. Quella della wedding planner è una figura principalmente femminile e lo sviluppo di questa professione rientra appieno nel *boom* registrato in Italia negli ultimi anni delle cosiddette "imprese in rosa".

## **2. La percezione della professione**

### **2.1. Dall'opinione pubblica**

Riguardo alla figura professionale e al lavoro di una wedding planner c'è ad oggi poca chiarezza. In primo luogo perché in molti non san-

no cosa significhi il termine inglese. D'altra parte la traduzione letterale, ossia organizzatrice di matrimoni, crea ancora più confusione. Nella nostra esperienza lavorativa infatti ci è capitato di essere scambiate per agenti matrimoniali delegate a far incontrare anime gemelle.

Contrariamente agli Stati Uniti, in Italia poi il fenomeno non è ancora esploso e questo fa sì che in molti ancora non sappiano dell'esistenza di questa figura professionale. È pur vero che qualche segnale positivo arriva da alcune parti della nostra Penisola.

A Milano, ad esempio, dove prima che altrove nascono e si diffondono le tendenze e le mode, non è necessario spiegare alla gente comune in cosa consiste il lavoro di wedding planner: la necessità di affidarsi a una consulente nasce dalla mancanza di tempo e dalla apertura mentale, tipica di coloro che vivono in un ambiente sempre pronto al cambiamento e alla novità.

Nei centri più piccoli e di provincia il mercato è ancora un po' acerbo. Non si avverte in maniera così diffusa la necessità di ricorrere a una figura esterna per l'organizzazione del proprio matrimonio, anche se iniziano a mostrarsi i primi segni di un cambiamento e di apertura verso il nuovo fenomeno.

Al centro-sud, a eccezione di Roma che può essere paragonata al capoluogo lombardo, si fa ancora molto affidamento sulla famiglia e si vuole dedicare tempo e energie all'organizzazione.

In generale possiamo affermare che le barriere da abbattere sono ancora molteplici: la scarsa informazione, la presunzione che talvolta gli sposi hanno di potersi organizzare tutto da soli, la paura di non poter decidere liberamente in merito all'organizzazione e, per finire, il pregiudizio che sia un servizio troppo costoso.

Ma non scoraggiatevi: questi sono solo alcuni ostacoli di un lavoro creativo e divertente!

## ***2.2. Da parte della stampa***

Responsabile di una cattiva informazione riguardo alla professione è una certa parte di stampa che non è mai riuscita a dare ai lettori una visione reale e concreta di cosa significhi per gli sposi affidarsi a un consulente per l'organizzazione del matrimonio, in termini di risparmio economico, di tempo e di stress inutili.

È sufficiente fare una rassegna stampa degli articoli pubblicati in materia negli ultimi anni dai giornali italiani sia locali sia nazionali per rendersi conto della visione distorta che ne emerge: quanto costa oggi-giorno un matrimonio è la domanda più comune che viene posta dai giornalisti agli operatori del settore. Ma in cosa consista esattamente il lavoro di una wedding planner non è mai stato spiegato in maniera approfondita e neanche quali siano i costi e i vantaggi legati a questo tipo di servizio.

Tra le ancora scarse testimonianze giornalistiche c'è però per fortuna anche chi ha compreso l'importanza di affidarsi a una professionista del settore, come dimostrano gli articoli apparsi rispettivamente il 26 ottobre 2005 su *Donna Moderna* e il 23 aprile 2006 su *Corriere della Sera*.

### 3. Affidarsi a una wedding planner



Vediamo allora cosa significa, dal punto di vista della coppia che si accinge a sposarsi, decidere di affidarsi a una organizzatrice di matrimoni.

Chi decide di mettersi in mano a una wedding planner, capisce da subito il valore aggiunto di un servizio che può sembrare a prima vista accessorio: tutti i futuri sposi sono infatti in grado di organizzare da soli il proprio matrimonio, soprattutto se si considera l'aiuto che zie, mamme e amici elargiscono durante tutti i preparativi.

Farlo con l'aiuto di una wedding planner costituisce un valore aggiunto e comporta indiscutibilmente dei vantaggi, che vogliamo elencare qui di seguito:

- ◆ in primo luogo si **delegano ansie e stress**. Proprio perché diversamente coinvolta a livello emotivo, la professionista non patisce lo stress che naturalmente accompagna l'organizzazione di un evento così importante. Prende le distanze dagli inconvenienti e affronta con raziocinio anche le situazioni più stressanti. Ha tutto sotto controllo e aiuta gli sposi, grazie a una perfetta organizzazione e nel rispetto delle tempistiche, ad arrivare al giorno tanto atteso senza aver accumulato ansie inutili;
- ◆ allo stesso modo sa come far **risparmiare tempo prezioso e tante energie**. Grazie a una perfetta pianificazione degli incontri con i vari fornitori, la wedding planner aiuta gli sposi a scegliere con calma valutando soluzioni diverse senza arrivare con l'acqua alla gola al giorno del matrimonio;
- ◆ grazie alla pianificazione del tempo a disposizione, una brava wedding planner fa **risparmiare** anche **denaro**. Sia perché aiuta gli sposi nella costruzione di un budget planner personalizzato, sia perché sottopone fornitori e soluzioni diverse, scelte sulla base delle possibilità di spesa della coppia ma sempre affidabili e già testati. La wedding planner, inoltre, ha dei rapporti privilegiati con alcuni fornitori: ciò le consente un maggiore potere di contrattazione al fine di ottenere uno sconto per gli sposi;
- ◆ affidarsi a una wedding planner significa anche poter contare su **idee originali e creative** che differenzino un matrimonio dall'altro. Ogni matrimonio risulta fortemente personalizzato nel rispetto dei gusti e delle esigenze della coppia che di volta in volta ci si trova di fronte;
- ◆ ultimo della lista ma non per importanza, **la buona e perfetta riuscita della cerimonia**. La wedding planner, presente durante tutta la cerimonia dalla chiesa al luogo del ricevimento, coordina i vari fornitori perché tutto avvenga senza intoppi dell'ultima ora.

A questo punto, gli sposi possono solo gustarsi la giornata!

## 2. Requisiti personali e professionali



### 1. Le attitudini

Come in qualunque altra professione, anche in questo caso non ci si può improvvisare wedding planner senza una, seppur piccola, formazione professionale. È sufficiente leggere i *curricula* di chi svolge questa attività per capire quale sia il denominatore comune: l'aver avuto un'esperienza lavorativa legata all'organizzazione di eventi, mostre, fiere o corsi di formazione.

D'altro canto, per diventare una buona wedding planner sono necessarie alcune attitudini caratteriali ben precise e se queste sono innate in voi, tutto sarà più semplice!

Ecco quali sono, secondo la nostra esperienza, le caratteristiche personali necessarie per avere tutte le carte in regola:

- ◆ innanzitutto, ***essere portati per le relazioni interpersonali***. Ciò significa amare la compagnia degli altri; avere la capacità di entrare da subito in sintonia con i propri interlocutori; essere in grado di avere un atteggiamento amichevole con gli sposi; saper comunicare ma soprattutto ascoltare e comprendere le esigenze di chi vi sta di fronte. Nella nostra esperienza ci è capitato che nostri clienti siano diventati anche nostri amici!