



**Kaio · Akaion SRL**

PLAYBOOK PER NEGOZI E RETAIL · EDIZIONE 2026

# Ogni telefonata diventa una visita in negozio

*Come rispondere su disponibilità, orari e prezzi senza lasciare la cassa*



Il cliente in negozio viene prima. Al telefono pensa lui.

## 1. Cosa ottieni

In sintesi, prima di ogni spiegazione: ecco cosa cambia nel tuo negozio dalla settimana in cui parti.

**0**

**chiamate senza  
risposta**

Anche quando sei alla cassa  
o stai servendo un cliente.

**+ visite**

**in negozio**

Chi sa che l'articolo c'è  
viene a prenderlo: la  
chiamata diventa una  
vendita.

**7 giorni**

**per andare live**

Call di mezz'ora, attivazione,  
prove e sei operativo.

## 2. Quello che succede oggi in negozio

Le domande al telefono sono quasi sempre le stesse, ma arrivano mentre hai un cliente davanti.

- «Siete aperti?», «avete la 42?», «quanto costa?» tutto il giorno
- Rispondere al telefono significa lasciare chi è in negozio
- Chi non ti trova ordina online nello stesso minuto



Rispondere significa lasciare qualcuno. Ora non devi più scegliere.

#### QUANTO TI COSTA

Chi telefona prima di uscire di casa ha già deciso di comprare: se non risponde nessuno, quella vendita è persa.

### 3. Come lavora nel tuo negozio

Kaio risponde al telefono al posto tuo. Non è un risponditore con i tasti da premere: chi chiama parla normalmente, e lui capisce, risponde e agisce.

1

#### Risponde alle domande di sempre

Orari, indirizzo, parcheggio, giorni di chiusura e periodo dei saldi.

2

#### Verifica la disponibilità

Controlla se l'articolo c'è e, se vuoi, lo mette da parte a nome del cliente.

### 3 Fissa appuntamenti

Consulenze, prove, ritiri: prende l'appuntamento sull'agenda del negozio.

### 4 Raccoglie ordini telefonici

Prende la richiesta completa e te la gira ordinata, senza bigliettini.

#### COM'È UNA CHIAMATA

Avete la 42 di quel modello che avete in vetrina?

Sì, la 42 è disponibile. Se vuole gliela metto da parte a suo nome fino a domani sera — mi lascia il nome?

Certo, Marta Rossi.

Una telefonata che diventa una visita in negozio.

## 4. La settimana in cui si attiva

Non è un progetto da mesi. Ti chiediamo circa novanta minuti in tutto, distribuiti su una settimana. Al resto pensiamo noi.

| QUANDO     | COSA SUCCEDDE                                                                                                                                                     | IL TUO TEMPO |
|------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Giorno 1   | <b>Call di 30 minuti.</b> Ci racconti come lavori: cosa ti chiedono al telefono, cosa vendi, com'è fatta la tua agenda e quando vuoi che la chiamata arrivi a te. | 30 minuti    |
| Giorni 2-3 | <b>Ti attiviamo la soluzione.</b> Colleghiamo il tuo listino, l'agenda e il numero di telefono. Scegliamo la voce e scriviamo insieme il saluto iniziale.         | —            |
| Giorni 4-5 | <b>Proviamo insieme.</b> Chiami tu, chiama il tuo staff, chiamano i primi clienti veri. Ascoltiamo le telefonate e correggiamo quello che non ti convince.        | circa 1 ora  |
| Giorno 7   | <b>Sei operativo.</b> Il numero è attivo. Da qui in poi gestisci tutto dall'app: cambi il saluto, aggiorni i prezzi e vedi le prenotazioni entrare da sole.       | —            |

#### PERCHÉ UNA SETTIMANA E NON UN GIORNO

Accenderlo è questione di ore. I giorni di prova servono a scoprire i casi della *tua* attività: il cliente che chiede due cose insieme, il nome pronunciato male, la promozione valida solo il martedì. È lì che si vede la differenza.

## 5. Cosa cambia, in concreto



Chi telefona prima di uscire di casa, poi entra davvero.

| OGGI                             | CON KAIO                                     |
|----------------------------------|----------------------------------------------|
| Lasci la cassa per rispondere    | ✓ Resti con il cliente che hai davanti       |
| Squilli persi nelle ore di punta | ✓ Risposta al primo squillo                  |
| Chi chiama non arriva mai        | ✓ Articolo messo da parte, cliente che passa |
| Ordini scritti su foglietti      | ✓ Richieste ordinate in un unico posto       |
| Fuori orario nessuno risponde    | ✓ Risponde anche a saracinesca chiusa        |

## 6. Le domande che ci fanno sempre

### Sa davvero cosa ho in magazzino?

Se colleghi il tuo gestionale o la lista delle disponibilità, sì. Altrimenti prende la richiesta e ti avvisa.

### Può mettere da parte un articolo?

Sì, con le regole che decidi tu: per quanto tempo e per quali prodotti.

### Devo cambiare numero?

No, di solito giriamo il numero del negozio.

### Parla con clienti stranieri?

Sì: italiano, inglese, spagnolo, francese e tedesco.

### Quanto tempo mi porta via?

Mezz'ora di call e circa un'ora di prove.



**Kaio · Akaion SRL**

## Vuoi vederlo sulla tua attività?

Trenta minuti di call, poi te lo attiviamo e lo proviamo insieme. In una settimana risponde ai tuoi clienti.

**Telefono** · +39 351 817 0619

**Email** · akaion@akaion.com

**Web** · smallbusiness.akaion.com

**Sede** · Via Giovanni Spadolini, 7 — Milano



**Luca Cappellini**  
CEO & Co-founder



**Matteo Ballabio**  
CTO & Co-founder · Engineer

Le percentuali citate provengono da rilevazioni di settore (Treatwell, Reservio/Fresha, 411 Locals). I tempi di attivazione sono il nostro standard operativo e possono variare in base alla complessità della tua attività.