



KIT PRATICO MIRT

# Il kit del commesso aumentato

---

I moduli per raccogliere le domande dei clienti, scrivere le risposte del titolare e usare l'AI al banco senza perdere il controllo.

**Gratuito · da usare e condividere**

## Il cliente entra con il telefono in mano

Il negozio conta ancora, e il commesso di più. Ma il cliente arriva informato: il commesso deve saperne almeno quanto il suo telefono.

Nel negozio specializzato la competenza c'è già: sta nel titolare e nei commessi storici. Il problema è che non si moltiplica. Il sabato pomeriggio il titolare è uno, i clienti sono dieci. Questo kit serve a scrivere quella competenza, così che tutti possano usarla, con o senza AI.

**87%**

dei ricavi del retail è ancora legato al negozio fisico (IHL Group, 2026)

**79%**

degli acquirenti italiani usa lo smartphone mentre fa shopping (Salesforce, 2026)

**2.300+**

negozi Ace Hardware in cui i commessi hanno un assistente AI per prodotti e procedure

**45%**

dei retailer mette gli strumenti per i commessi tra gli investimenti tecnologici principali del 2026 (IHL Group)

### IL METODO IN 3 SETTIMANE

## Dal taccuino all'assistente

### 01 Settimana 1 • Raccogli

Ogni commesso annota le domande a cui non sapeva rispondere da solo (modulo A).

### 02 Settimana 2 • Scrivi

Il titolare scrive la risposta giusta alle prime venti (modulo B).

### 03 Settimana 3 • Usa

Le risposte diventano il manuale di chi arriva e la base di un assistente AI (prompt a pagina 4).

# Le domande senza risposta

Tienilo vicino alla cassa. Una riga per ogni domanda a cui hai dovuto chiedere aiuto o non hai saputo rispondere.

| GIORNO | DOMANDA DEL CLIENTE (CON LE SUE PAROLE) | COSA HO RISPOSTO | CHI MI HA AIUTATO |
|--------|-----------------------------------------|------------------|-------------------|
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |
|        |                                         |                  |                   |

# Le risposte del titolare

Una riga per domanda. Scrivi come la spiegheresti tu a un cliente, in parole semplici.

| DOMANDA | LA RISPOSTA GIUSTA | PRODOTTI COLLEGATI | QUANDO CHIAMARE IL TITOLARE |
|---------|--------------------|--------------------|-----------------------------|
|         |                    |                    |                             |
|         |                    |                    |                             |
|         |                    |                    |                             |
|         |                    |                    |                             |
|         |                    |                    |                             |
|         |                    |                    |                             |
|         |                    |                    |                             |
|         |                    |                    |                             |
|         |                    |                    |                             |
|         |                    |                    |                             |

## Otto prompt sicuri per il banco

Da usare con un assistente come ChatGPT, Gemini o Copilot. Incolla prima le risposte del modulo B, così l'AI usa le tue parole e non quelle di internet.

- 01 Ecco le risposte del nostro negozio alle domande frequenti: [incolla]. Rispondi solo usando queste informazioni. Se la risposta non c'è, dimmi "chiedi al titolare".
- 02 Riscrivi questa risposta in tre frasi semplici, come la direbbe un commesso al banco: [risposta].
- 03 Un cliente chiede [domanda]. Quali due domande gli faccio per capire cosa gli serve davvero?
- 04 Spiega la differenza tra [prodotto A] e [prodotto B] a un cliente che non è esperto, senza termini tecnici.
- 05 Prepara la bozza di un messaggio WhatsApp di ringraziamento dopo l'acquisto di [prodotto], tono cordiale, massimo 300 caratteri.
- 06 Scrivi un promemoria gentile per il cliente: [controllo/manutenzione/ritiro] il [data].
- 07 Trasforma queste 20 risposte in una scheda di formazione di una pagina per un commesso nuovo.
- 08 Leggi queste recensioni: [incolla]. Quali domande o dubbi dei clienti ritornano più spesso?

### LE REGOLE

## L'AI aiuta, decide una persona

- ☐ Ogni risultato dell'AI passa da una persona che lo controlla prima di arrivare al cliente.
- ☐ Nei tool pubblici non inserisco nomi, telefoni, email o dati sanitari dei clienti.
- ☐ Se l'AI non è sicura o la risposta non è nel modulo B, chiamo il titolare.
- ☐ Ogni commesso ha ricevuto una formazione base sull'AI: l'AI Act lo chiede a chi la usa in azienda dal febbraio 2025.

# Vuoi capire da dove partire nel tuo negozio?

Prenota la **Diagnosi MiRT**: 30 minuti in videochiamata, gratis. Prima guardiamo il tuo negozio da fuori (scheda Google, recensioni, sito, cosa dicono gli assistenti AI); in chiamata ti indichiamo i tre punti dove l'AI ti fa guadagnare tempo o clienti.

**PRENOTA LA DIAGNOSI →**

Vuoi tutti i trend? Scrivi **RADAR** sotto un nostro post e ti mandiamo il MiRT Radar 2027: 10 trend del retail specializzato, con la prima mossa per ognuno.

## FONTI

1. [IHL Group, Empowering the frontline, 2 maggio 2026](#)
2. [Salesforce, State of Commerce, comunicato del 29 luglio 2026](#)

Questo kit non è una consulenza legale. Contenuto scritto con l'ausilio dell'AI con la supervisione di Gianluca Falduto.

Milano Retail Tour · [info@milanoretailtour.com](mailto:info@milanoretailtour.com) · +39 02 97376045 · Corso S. Gottardo 18, Milano