

SABATO 21 SETTEMBRE 2019

**L'INIZIATIVA DI BRESCIAOGGI. Anche in Valtrompia piace la proposta del nostro quotidiano**

## «Commessi dell'anno Sempre vicini ai clienti»

**Insostituibili i consigli e il rapporto personale: «C'è una confidenza che né la grande distribuzione, e nemmeno il Web possono offrire»**

**MARCO BENASSEN**

Anche in Valtrompia «Commessi dell'anno» piace agli addetti ai lavori, e non solo. Se i cooking talent hanno permesso a cuochi e chef di uscire dalla cucina e salire sul palco delle star, l'iniziativa di Bresciaoggi consente ad un plotone di operatori di valorizzare il loro ruolo chiave. Stare dietro al bancone e avere a che fare con le persone non è un mestiere per tutti. Ci vogliono pazienza, un bel sorriso stampato sul volto, la voglia di conoscere gli interessi di chi varca la soglia del negozio. Lo sa bene la responsabile del punto vendita Arca Planet di Concesio che da tre anni fa di tutto per consigliare al meglio il prodotto giusto per questi nuovi componenti della famiglia. «Nel nostro caso specifico possiamo coccolare gli animali dei clienti con i quali condividiamo la stessa passione - racconta la 34enne Stefania De Franceschi -. Con alcuni di questi si crea un particolare rapporto di fiducia. Non di rado chiedono a noi ancor prima che al veterinario. A fare la differenza, anche rispetto all'online, è il rapporto umano e il fatto che spesso conosciamo abitudini o problemi dell'animale. Insomma: a volte l'acquisto sul web può essere più vantaggioso, ma non ci siamo noi con i nostri consigli». Per Stefania tutti dovrebbero fare un po' di gavetta in negozio per assaporare il rapporto particolare che si crea con le persone. E NONOSTANTE la solida preparazione scientifica, alcuni fattori contribuiscono a rendere il farmacista più simile ad un commesso che ad un professionista sanitario. Negli ultimi anni le farmacie hanno allargato l'offerta a cosmetici e prodotti per la cura della persona, offrendo ulteriori competenze a chi preferisce essere consigliato piuttosto che inserire il numero della carta di credito su un sito online. La farmacia Lazzari di Concesio ha anche un valore aggiunto che viene riassunto proprio nel concetto di negozio di vicinato. Qui i clienti sono fidelizzati e si è instaurato un rapporto di fiducia che è fondamentale quando c'è di mezzo la salute. «Il contatto con le persone è il plus del nostro mestiere - spiega Andrea Vinanti, 34 anni, farmacista da otto -. Il rapporto umano è l'aspetto che più contribuisce a differenziare un negozio di paese. Conosciamo i nostri clienti e ci piace consigliarli al meglio». A Villa Carcina c'è invece Barbara Ghidoni che da tre anni lavora nella forneria Alghisi imbustando pane, baguette, dolci e pizzette. «La richiesta di pane è in calo, ormai tutti i centri commerciali hanno una forneria - racconta -. Con la nostra clientela ci si chiama per nome, c'è un rapporto familiare che la grande distribuzione non può offrire. Quella di Bresciaoggi è un'iniziativa che valorizza non solo una categoria, ma pure una tradizione come quella pane. E poi c'è la



**Stefania De Franceschi, responsabile dell'Arca Planet di Concesio**



**Il sorriso di Andrea Vinanti alla farmacia Lazzari di Concesio mentre mostra la sua copia di Bresciaoggi**

possibilità di farsi conoscere un po' ovunque per uscire dal paesello. Magari tornano a trovarmi clienti che non vedo da un po'». Per qualcuno lavorare in un negozio non è stata la prima scelta, ma poi si ci innamora del rapporto che si instaura con le persone e non si torna più indietro. Ne è un esempio Dario Bianchetti, 29 anni, che da tra anni lavora nello storico negozio «Guastalla il calzolaio» di Sarezzo. «Ho contribuito a svecchiare il negozio da un punto di vista digitale (etichette, codici a barre etc.), ogni tanto vendiamo qualcosa online e su Facebook - racconta Dario -. Ma quello dell'e-commerce è un mercato impersonale. In negozio ci sono i commessi che consigliano e raccontano qualità e caratteristiche del prodotto. Le recensioni web non sono la stessa cosa».

© RIPRODUZIONE RISERVATA



**Barbara Ghidoni della forneria  
Alghisi, Villa Carcina**



**Dario Bianchetti di «Guastalla il  
calzolaio», Sarezzo**