

Chi dà fastidio è il cliente

La Liguria vista da un turista lombardo

La Liguria è generosa. Anche per le opportunità che offre al “milanese”, che nel “ponte d’aprile” decide – con coraggio e determinazione – di imboccare l’autostrada e dirigersi con la famiglia al mare: quello ligure, per eccellenza! Nel viaggio, si rivivono ricordi d’infanzia, in cui ritrovare – nonostante i 60 anni - lo stesso spirito vacanziero, le stesse problematiche del viaggio ... con una automobile un po’ più capiente e confortevole di all’ora. . La cittadina ligure – prescelta per questo ponte - è bagnata dal ponente: più che dal mare, da una pioggerella discontinua che non preannuncia nulla di motivante. Ma il desiderio di fermarsi e di uscire dalla metropoli milanese è più forte della previsione meteo. Purtroppo, queste si fanno sempre più sentire come realistiche ed attendibili. La pioggerella del ponente, diventa pioggia e si trasforma in un forte acquazzone che caratterizzerà poi, il periodo di soggiorno prescelto. La spiaggia diventa proibitiva, il mare rumoreggia e il forte vento spinge a prendere rapide decisioni. Che fare? I carruggi offrono riparo alle intemperie: comunque il “giretto” è d’obbligo. Dal 1985 mi occupo di vendita: come direttore commerciale, consulente, ricercatore, docente, formatore, coach e a settembre di quest’anno anche autore di un testo di vendita - scritto appositamente per i venditori - il cui titolo “ *I Signori rappresentanti si ricevono il martedì* ” ha già ricevuto ampi consensi anche da queste pagine. Se la vendita è sempre stata oggetto delle mie ricerche, non posso non sottolineare che, per vendere, ci vuole “un cliente”: *senza clienti, non si va da nessuna parte!* Tralasciate le teorie, le tecniche, gli psicologismi, le alchimie dei cosiddetti “guru”, mi

trasformo in un cliente e faccio un “giretto” con la famiglia tra i carruggi genovesi: la cittadina ligure diventa un laboratorio vivente. Milanese in vacanza, impossibilitato alla spiaggia e privato del sole, faccio un cliente *che ha deciso* di vedere, toccare, provare e chissà, anche ... *di acquistare*: Evviva, un cliente!

Agenzia Immobiliare. Ne conto tre su 100 metri lineari. I cartelli espongono il prodotto e il prezzo. L’attrattiva è forte: il bilocale vista mare a 50 metri dalla spiaggia non passa inosservato. Decido: entro. Incrocio sulla porta d’ingresso una Signora : l’unica presente nel negozio. Posso? Chiedo. Certo, ma sto chiudendo l’ufficio. Ma sono le 10 del mattino! Rispondo d’impulso. Appunto – contraccambia con una dolce cadenza ligure - vado a prendere un caffè. Poi torno. Incredulo: ma potrebbe essere che non ci sia più. La Signora scompare tra i passeggiatori vacanzieri.

Abbigliamento di moda. Cerco la famiglia. Entro nel negozio. Trovato qualcosa di interessante? Tante cose, mi risponde mia moglie. Allora? Non ci sono commesse e la Signora sta servendo un’altra cliente. Mi ha detto che bisogna aspettare. Sai che facciamo? Torneremo poi.

Edicola. Corriere? Non c’è. La rivista ...? Non arriva. L’inserito ..? Esaurito. Quel CD ...? Arriverà. Due biglietti dell’autobus? Aspetti, che servo questo cliente. *E io chi sono?*

Pasticceria Si prende un caffè. La famiglia attende che il barista ci proponga di acquistare “qualcosa” della produzione dolciaria ligure locale. Silenzio. Ma non ha dei pasticcini? Sollecito la vendita. Sì – mi risponde - tutto quello che ho è là. E prosegue – girandoci le spalle - nei suoi meccanici



movimenti, alla macchina del caffè. *Chi dà fastidio?*

Negozi di occhiali. Non c’è il sole ma la vetrina è invitante. Giro nello spazio ben assortito. Provo e riprovo. Mi sento compiaciuto della scelta.

La commessa è intenta a impilare delle “scatolette”. Sento una voce: “Ottima scelta! L’ho osservata. Le stanno benissimo!” Mi sento gratificato. Finalmente qualcuno a cui non dare fastidio. “Li vendo io! Sono un rappresentante e quelli sono i modelli estivi che ho iniziato a proporre. Mi fa piacere che abbiano incontrato la sua scelta”. E’ alto, brizzolato. In effetti, accanto a lui sul pavimento, ha una grossa valigia con le “scatolette” ben disposte in quello che è il suo campionario. Sorride e dice alla commessa : Vede? Esposti e venduti! Mi guarda e sorride. Anch’io e mi avvio alla cassa. Compro e pago. Da parte della commessa neanche una semplice congratulazione d’acquisto. Ci sono anche per sua moglie! Esclama il Rappresentante. Meno male che ci sono ancora ... *I Signori Agenti Rappresentanti...* Comunque, liguri o no, loro dal Cliente non sono infastiditi. Complimenti a tutti Voi.

Eliano B. Cominetti