

VareseNews

“Il nostro miglior cliente usa l'email”

Pubblicato: Venerdì 4 Gennaio 2008

✖ Di clienti importanti dalla Libreria **Pontiggia** ne sono passati tanti. Basti ricordare il presidente del Senato **Giovanni Spadolini** che molti anni fa, mentre era in visita alla Città Giardino, interruppe un convegno per farsi un giretto in corso Aldo Moro alla ricerca di qualche titolo interessante.

I tempi, però, sono cambiati. I clienti grossi e importanti diminuiscono, anche se in libreria entra più gente di una volta. E non solo professori, letterati o notabili del posto. «I grandi clienti, quelli che facevano ordini consistenti a cadenza settimanale – conferma **Eligio Pontiggia** – sono sempre di meno. Negli anni è cambiato proprio il tipo di clientela e anche noi librai abbiamo dovuto ripensare il nostro ruolo».

L'avvento delle nuove tecnologie e di internet ha reso la libreria un luogo di cultura meno elitaria e più popolare. Oggi si possono ordinare libri in rete, consultare schede e recensioni con grande facilità. Alcune case editrici riportano sulla quarta di copertina, un tempo territorio incontrastato dei giudizi della critica, i commenti che i lettori lasciano nei siti riguardanti il commercio di libri.

✖ «Il nostro miglior cliente non viene mai in libreria – spiega **Roberto Ceresini**, direttore della nuova libreria Feltrinelli di Varese – perché i suoi ordini li fa via mail. Spedisce cinque o sei pagine di titoli di cui ha letto le recensioni sui vari giornali. Ecco perché è importante avere un sito. La rete funziona proprio come il passaparola, moltiplicato per l'immensa platea dei navigatori».

Internet è uno strumento in più, ma non può surrogare la figura del libraio che è ancora molto importante perché saper consigliare bene un lettore è un elemento che fidelizza il cliente. «Il lavoro del libraio non cambia – continua Ceresini – sia in un megastore sia in una piccola libreria. Stamattina appena entrato una signora mi ha chiesto un titolo e io le ho consigliato "La fortuna dei Meijer " (*che non è pubblicato dalla Feltrinelli* ndr). Libro che consiglio anche a Eligio».

Eligio Pontiggia ascolta e raccoglie la sfida: «Io amo molto i libri di viaggio e a Ceresini consiglieri "La via della seta" oppure "L'eleganza del riccio"».

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it