

## VareseNews

### “Cortesia e amicizia: ecco come sopravvivo nell’era dei supermercati”

**Pubblicato:** Venerdì 26 Agosto 2011



«Le mie armi? La cortesia, la disponibilità e quella confidenza che solo un amico di lunga data può darti». Così **Ernesta Tibiletti**, proprietaria della cartolibreia "**Tibi**" di **Azzate**, fa fronte all’incalzante concorrenza della grande distribuzione: « I supermercati stanno arrivando ovunque. Non si tratta più di cibo ma di tutto quello che può occorre. Così per fretta, semplicità, convenienza si riempie il carrello e a farne le spese sono i piccoli dettaglianti».

Ernesta, però, **da 27 anni dietro al banco del negozio davanti alla chiesa del paese**, resiste proprio grazie a quel rapporto di fiducia e di amicizia che solo i commercianti possono assicurare : « **Ora siamo in piena vendita di libri scolastici**. Io li prendo per tutte le scuole elementari medie e superiori. Arrivano da Azzate, Bodio, Daverio. Fornisco tutto il pacco completo, con i libri già ricoperti. La grande distribuzione fa concorrenza perchè fa sconti consistenti ma il loro servizio non è come il mio. Se sbagli a prenotare un libro il supermercato non ti dà alternative. Noi tentiamo di aiutare in tutto e per tutto il cliente. Se un figlio cambia sezione, noi cambiamo richiesta, se uno si ritira, noi rimborsiamo i soldi versati. Inoltre, il servizio della grande distribuzione ha in genere una data di scadenza oltre alla quale non risponde più. E allora arrivano da me, genitori in difficoltà a cui devi dare una mano. La mia fortuna è di avere un’ottima rete di fornitori e di colleghi: ci si aiuta a vicenda, fa



...cendendo i salti mortali. A ben guardare, i libri non ci permettono un grande incasso. Lo facciamo perchè, comunque, il cliente che entra per prendere i libri compra sempre qualcos'altro: una penna, un temperino, una ricarica del telefono, un giornale...».

### **Il materiale scolastico, altre importante capitolo di spesa per le famiglie...**

« Nei supermercati trovi grandi promozioni e gadgets all'ultima moda. Spesso, però, la loro qualità è scarsa. Noi preferiamo prendere oggetti di qualità, che non si rompono o rovinano subito. E i nostri prezzi sono decisamente competitivi. Anche in questo caso, la grande distribuzione fa concorrenza tra le persone che hanno "fretta". Poi, però, si accorgono che i quaderni non vanno bene o che manca una biro o un foglio di protocollo e arrivano qui. Da quando aprono le scuole è un continuo via vai. Dalle 7.30 inizia la



...processione dei bimbi che entrando anche solo per comperare una caramella o una gomma... E, mi creda, quel saluto di buon mattino, quelle due parole scambiate con il tono dei "vecchi amici" sono le grandi soddisfazioni del mio lavoro. Io adoro il rapporto con la gente e non potrei mai fare un altrolavoro. Non è facile sopravvivere in questi tempi di fretta e velocità. Sono qui da 27 anni, ne ho viste tante ma ormai mi conoscono tutti ed è bello il clima di amicizia».

Ernesta conosce tutti per nome, dai bambini ai nonni che entrano nel suo negozio. I suoi clienti non hanno bisogno di chiedere, lei sa già cosa e come lo vogliono. Questione di feeling

Redazione VareseNews  
redazione@varesenews.it