

VareseNews

“Come si arriva a 100 anni? Stando sempre un passo avanti”

Pubblicato: Venerdì 13 Dicembre 2019



Come si diventa negozio storico e centenario? C'è un segreto per affrontare il futuro con le radici del passato?

Abbiamo provato a chiederlo alla titolare di un negozio che quest'anno ha compiuto cent'anni, ed è diventato uno dei negozi storici della Lombardia: **Margherita Gianola**, della coltelleria Gianola di piazza Repubblica a Varese.

Qual è il segreto per arrivare a 100 anni di attività?

«Stare sempre un passo avanti, adeguarsi alle esigenze della clientela. Mia mamma, per esempio, è stata una dei commercianti che per prima ha utilizzato il Pos: mio padre era poco convinto ma lei gli ha risposto “guarda che sarà il denaro del futuro”. Aveva ragione lei. La verità è che non è sufficiente seguire i tempi, l'ideale è un po' anticiparli: anche se è sempre più difficile, perché ultimamente le variabili sono veramente tante, e si susseguono continuamente: dal cambio dei posteggi ai problemi burocratici. Ma non c'è nulla da lamentarsi: per tutti ci sono cambiamenti e difficoltà nel lavoro, si tratta solo di trovare metodi per superarle».

Anche lei è “avanti” come sua mamma, però...

«Ho imparato bene, evidentemente. Qualche giorno fa è venuto un cliente americano con una fattura elettronica e la possibilità di pagare con il cellulare. Per me non c'era problema, il servizio ce l'ho. Ma lui era stupito: “Davvero posso pagare con il cellulare?” mi diceva “Sono già stato in tre negozi senza poterlo fare, stavo già lasciando perdere”».

Visto che avete il Pos da tanti anni, non avrete il problema dei piccoli pagamenti con il bancomat, per i quali molti negozianti storcono il naso...

«Ma v . Da noi vengono a cambiare le molle, pagano 2 euro e mezzo con il bancomat e noi non facciamo una piega. Mi sembra che non ci sia problema, basta trattare con la banca: spesso le commissioni non sono leggere, ma   anche vero che nel 90% dei casi il pagamento   sicuro e l'accredito   diretto sul tuo conto corrente. Onestamente, sono vantaggi. Certo, ci vuole un funzionario di banca che abbia un po' di buon senso, che capisca che tipo di movimenti fai e ti agevoli se sei un buon cliente. Noi comunque non storciamo mai il naso davanti a un bancomat: tra i ragazzini e gli anziani   sempre pi  frequente ed   un vero cambiamento».

Cosa pensa di Amazon?

«Amazon mi da fastidio non per i prezzi: anzi, a noi capita spesso di essere concorrenziali con loro. Quello che mi infastidisce   che gioca slealmente: lo considero un concorrente sleale, come i negozianti che non fanno lo scontrino. Anche un concorrente cos  rognoso come Amazon, per , serve per crescere e stare maggiormente attenti ai nostri affari».

Come vede il futuro del commercio?

«Lo vedo ancora con locali fisici, mi aspetto ancora di vedere gente che viene nelle citt  a comprare. Mi piacerebbe per  che ci fosse maggiore differenziazione merceologica: pi  negozi tradizionali, e non tutto omologato e standardizzato. Perch  i commercianti che hanno particolare personalit  fanno la differenza: se in tutte le citt  si trovano le stesse cose, si finisce per perdere l'interesse a tornarci. I negozi di nicchia, chi vende oggetti particolari e rari o fa artigianato aiuta a dare personalit  a una citt . Ma qui si entra in un altro discorso: quanto costa l'affitto in citt ? tanto. Quanto costa comprare un immobile? tanto. Cos  finisce che i negozi in citt  o in centro se li possono permettere solo le catene. Gli unici negozi piccoli che restano in un centro hanno avuto la lungimiranza di comprare i muri quando era possibile. o sono qui anche per il "fieno in cascina" che hanno messo i miei. Dovessi pagare l'affitto, con i prezzi sarei fuori mercato».

Lei ha il negozio in piazza Repubblica, arrivata pi  volte alla ribalta della cronaca per problemi di ordine pubblico. Ha difficolt ?

«Diciamo che mi piacerebbe che la piazza sia vissuta come dovrebbe. ma devo ammettere che la strada a scorrimento veloce mi evita incontri ravvicinati che non vorrei. Per  io vedo tutti i giorni, quel che succede in quella piazza. Per questo credo e spero nel progetto nel mercato: un mercato di qualit  strutturato bene, che copii quelli dei paesi europei. Non pretendo arrivi ad essere come quello di Barcellona, per  spero che sia bello, e che possa essere un elemento di riqualificazione di questa zona di Varese, un po' tutta abbandonata».

Arrivano gli stranieri a Varese? Li incontrate nel vostro negozio?

«S  certo, Sono principalmente svizzeri, ma anche americani, australiani... Noi abbiamo dimestichezza con diversi tipi fatturazione, e questo fa la differenza. E in ogni caso,   vero: in questi ultimi anni ci sono pi  stranieri, che per noi ha significato un incremento di stranieri che acquistano. Li abbiamo visti in occasione dei mondiali di ciclismo e dei mondiali di canottaggio, ma non   in quei casi che ci arrivano pi  clienti in negozio. E' pi  probabile che qualcuno si trovi a Varese per lavoro e cerchi un determinato strumento che abbiamo noi. Oppure arriva da Milano, perch  ha visto il video di un prodotto sui social. La presenza   aumentata ma l'impressione   che siano stranieri "stanziali" pi  che turisti, persone che lavorano qui o sono qui comunque per lavoro».

Qual   il suo rapporto con i social?

«Onestamente non mi cambiano molto la vita. Certo, siamo presenti e abbiamo belle collaborazioni social con i fornitori: soprattutto su facebook, un po' meno su Instagram. Cerco di restare abbastanza aggiornata, anche se la mia forma mentis privilegia il contatto personale. La gente comunque ci raggiunge, attraverso i social: ad halloween abbiamo pubblicato un post sui cake design "a tema" e una cliente   passata da me dicendomi "ma sa che non sapevo nemmeno che avesse le cose per il cake

design?”. Gliel’aveva spiegato Facebook».

Stefania Radman

stefania.radman@varesenews.it