VareseNews

“Mi siete mancati”, l’emozione di tornare nel negozio sotto casa

Pubblicato: Mercoledì 20 Maggio 2020

Ci sono le due signore sui 70 anni che sorseggiando il caffè (fuori dal bar) si dicono di non averne mai bevuto uno più buono; c’è la mamma quarantenne che entra nel negozio di abbigliamento per bimbi e si commuove confidando alla titolare «**mi siete mancati, non pensavo**»; c’è la cliente (nemmeno tra le più affezionate) che per tutto il periodo di *lockdown* ha scritto alla negoziante di fiducia spronandola a tenere duro; ci sono i «grazie di cuore» arrivati via **WhatsApp** per la consegna a domicilio appena effettuata.

Sono solo alcune pillole di vita nel nuovo mondo stravolto dalla pandemia, **raccontate dai commercianti della provincia di Varese**. «Gesti e parole», sottolinea il presidente di Uniascom **Giorgio Angelucci**, «che confermano l’insostituibile importanza del rapporto che si instaura tra negoziante e cliente e che ci fanno guardare con un po’ più di ottimismo all’immediato futuro, ora che finalmente ci è stata concessa la possibilità di alzare le nostre saracinesche».

I primi tre giorni di riapertura di quasi tutte le attività, sono serviti a fugare i dubbi circa il timore della gente nell’uscire di casa dopo l’interminabile periodo di quarantena. Ma sono soprattutto serviti a dare una conferma a quella che era una speranza: **il consolidamento dell’importanza del negozio di vicinato.** «In tanti hanno capito, e ce lo dicono, che il negozio di vicinato offre qualcosa che i centri commerciali e in particolare l’e-commerce non possono dare, ovvero il guardarsi negli occhi, il chiamarsi per nome, il giusto consiglio spassionato, l’attenzione al dettaglio. In due parole, il **rapporto**

umano insito in un servizio che ha un valore di carattere sociale unico nel suo genere». Per una volta non sono perciò i conti, basati sull'incasso della giornata (che comunque sia lunedì, martedì e mercoledì è stato in linea con le aspettative), a strappare il sorriso ai commercianti. È invece l'approccio del cliente e anche quello degli stessi negozianti a regalare speranza: «Noi come loro», spiega **Mattia Valassina**, presidente del gruppo Giovani Imprenditori di Confcommercio provincia di Varese, «siamo alla ricerca del contatto umano. Abbiamo voglia di parlarci davvero, andando oltre le solite frasi di circostanza».

Valassina ha raccolto le impressioni dei "suoi" associati e tutti hanno confermato «l'emozione da primo giorno di scuola» nel momento i cui lunedì sono usciti di casa per andare a lavorare. La stessa emozione riscontrata anche nei clienti, **«in particolare tra gli anziani cui era venuto meno un punto di riferimento». C'è voglia reciproca di dare e ricevere parole di conforto e di sostegno**, così come non manca la voglia di adattarsi alle limitazioni che ancora permangono.

La maggior parte dei commercianti afferma infatti di avere trovato la massima disponibilità da parte della clientela ad adeguarsi alle norme disposte per il contenimento della diffusione del virus: «C'è grande rispetto delle regole da parte di tutti e anche questo dimostra la volontà di venirci incontro, di non metterci in difficoltà, di permetterci di riprendere a lavorare serenamente». **Cristina Riganti**, presidente del gruppo **Terziario Donna di Confcommercio provincia di Varese**, conferma i gesti concreti «di vicinanza ricevuti, nelle parole e nei fatti, durante tutto il periodo di chiusura, aumentati da quando abbiamo alzato le saracinesche».

Attività che Riganti ha ripreso prima di molti altri, grazie al permesso di riaprire concesso dalla Regione ai negozi specializzati nella vendita di abbigliamento per bambini. «Ho proposto a una cliente la consegna a domicilio dei capi acquistati e lei mi ha risposto che sarebbe passata di persona per ringraziarci di esserle stati vicini in un momento così difficile. In sostanza ha visto in noi un punto di riferimento e noi abbiamo trovato in lei una ulteriore spinta per andare avanti». Aiuto reciproco anche tra commercianti, come è emerso durante **i webinar serali organizzati dal Terziario Donna**. I racconti di esperienze positive appena vissute si sono sprecati, come quello della negoziante che regala al collega fruttivendolo una mascherina vedendo che ne era rimasto sprovvisto: «Mi ha detto che era il regalo più bello che potessi fargli, non sapeva più come ringraziarmi». Nel nuovo mondo basta regalare una mascherina, un sorriso, una lacrima, una mano tesa anche se non si può stringerla, per ricevere in cambio quello che in questo momento è il bene più prezioso: **la forza per rialzarsi**. Tutti assieme.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it