

Negozi, l'arredo conta: a partire dal banco cassa

Pubblicato: Lunedì 23 Maggio 2022



In molti trascurano questo dettaglio, tra i clienti come tra i commercianti. L'immagine coordinata di un'attività è certamente uno dei fattori più importanti nel decretarne il successo o l'insuccesso in termini economici. L'affermazione, a qualcuno, potrà sembrare eccessiva, ma diversi studi di mercato dimostrano che non è affatto così.

Un negozio non può esistere, in termini di sostenibilità, se i clienti non ne conoscono l'esistenza. E la promozione di tale conoscenza avviene necessariamente in due fasi. La prima è quella che, parafrasando un'espressione propria di altri settori tecnici, potremmo definire off-shop, cioè basata sulla notorietà del brand, sull'appetibilità dei prodotti (cioè sul fatto che chi cerca quel determinato bene debba "per forza" rivolgersi a quel negozio per trovarlo) e sulle attività di marketing effettuate. La seconda, ancora piuttosto trascurata, è quella in-shop e passa per diversi fattori, dalla vetrina all'arredo, dai [banchi cassa per negozi](#) alle luci interne.

La promozione... in shop

Di che parliamo con in-shop? Di un insieme di elementi fisici e della loro distribuzione nello spazio per creare un'immagine accogliente, che convinca i consumatori a varcare la soglia dell'attività e fare ciò che ci aspettiamo: cioè comprare i nostri prodotti. Cercando di essere più concreti ci riferiamo alla vetrina e all'insegna, come a tutti quegli elementi esterni che hanno il compito di fare da butta-dentro. Ma parliamo anche degli elementi interni. La scelta dell'arredamento di un negozio, ad esempio, non è un fattore puramente estetico. La disposizione del mobilio influenza i movimenti delle persone

all'interno dell'attività, così come i colori scelti e materiali incidono sull'esperienza dell'utente, rendendola più rassicurante o più dinamica, comunque più funzionale alle nostre esigenze. Un piccolo esempio: vi siete mai chiesti perché in alcuni fast food le sedie sono talvolta un po' scomode? L'esigenza, in quel caso, è quella di favorire una maggiore rotazione dei tavoli... Allo stesso modo le luci e i suoni di sottofondo fanno parte dell'arredo "immateriale" di un negozio e incidono sulla reazione del cliente. Ma la lista dei dettagli a cui spesso i commercianti non dedicano un'attenzione adeguata e consapevole è molto più lunga.

Un elemento troppo spesso trascurato: il banco cassa

Uno degli elementi d'arredo di cui spesso si dimentica l'importanza è quello del "banco cassa". E qualcuno, leggendo queste parole, si domanderà addirittura di che stiamo parlando. I banchi cassa sono quelli che comunemente chiamiamo "banconi" o, più semplicemente, "cassa" per indicarne la funzione principale. Al banco cassa, infatti, si va portando i prodotti per pagarli. Ed è vero che ci si arriva quando si è già deciso cosa comprare. Ma i più trascurano che non sempre le intenzioni con cui ci si avvicina a una cassa sono le stesse con cui la si lascia. Alcuni prodotti vengono abbandonati all'ultimo, altri – opportunamente esposti – vengono scelti un istante prima di pagare. Un banco cassa ampio, banalmente, consente di esporre più merce, aumentando la possibilità di acquisti last minute, mentre uno spazio maggiore attorno alla cassa può favorire le vendite, perché – rendendo più semplice appoggiare i prodotti prima di pagare – mette i clienti più a loro agio. Decisiva, poi, è anche la posizione: un banco cassa collocato all'ingresso, infatti, consente ad alcuni di entrare e uscire dall'attività senza nemmeno guardare altri prodotti, mentre se la cassa si trova in fondo questo "salto" diventa molto più difficile.

[Redazione VareseNews](#)

redazione@varesenews.it