

Domenica 22 Ottobre 2017

# Brevinote

di Antonio Capodicasa



## La gentilezza in offerta speciale

APERTI  
24 ORE  
SU 24  
7 GIORNI SU 7



Fra le tante stranezze che, facendoci riflettere, riescono anche a strapparci uno spontaneo sorriso, c'è il deciso impegno di qualche negoziante di dispensare a profusione gentilezza e premure ai frequentatori del suo punto vendita. Sicuramente sarà tutto compreso nel prezzo dei prodotti offerti, senza alcun esborso supplementare per quelle esclusive attenzioni. L'impegno è solitamente ben diffuso tramite i volantini stipati nelle cassette postali condominiali, o con tabelloni murali,

nell'assoluta certezza d'essere fra i pochi, se non gli unici, a saper riservare certe privilegiate cortesie ai propri avventori. Quindi, quelle qualità che dovrebbero essere istintive nell'esercitare in maniera ottimale la propria attività commerciale, e nel rapporto con la gente, il più possibile accattivante, sono talvolta esaltate come contegni veramente straordinari.



E' innegabile che, seppur raramente, una velata arroganza o malcelata scortesia è presente nell'attiva quotidianità di qualche bottegaio. Se sapere vendere, per conseguire degli esiti apprezzabili, dipendesse però da questo genere di esercenti, questi avrebbero già cessato da parecchio tempo la loro attività commerciale, traditi in pieno dal loro comportamento talvolta indisponente nei confronti della loro clientela. Essa, infatti, sarebbe pronta a dirottare altrove l'interesse per le proprie compere quotidiane, se in tanti esercizi non fosse basilare l'apporto di validi collaboratori, magari non retribuiti adeguatamente, che offrirono puntualmente i frutti della loro spiccata professionalità e competenza.



I dipendenti però non potranno mai assumere atteggiamenti sconvenienti, come quelli talvolta ostentati da qualche loro datore di lavoro. Anche se umanamente capitasse loro di trascorrere delle giornate per nulla eccezionali, dovranno essere sempre oltremodo cordiali, perché il loro contegno è un impegno tipico dei loro doveri di venditori. E' risaputo, infatti, che sorriso e disponibilità hanno il naturale ma straordinario potere di attrarre simpatia, stimolando spesso il buon esito di certe laboriose decisioni, adottate dai clienti soprattutto per dei loro acquisti dagli importi rilevanti.



Cortesia e piena disponibilità all'ascolto ed all'appagamento delle esigenze dei compratori non necessitano mai di alcuna martellante pubblicità, perché l'efficace passaparola di chi è stato totalmente soddisfatto, per la dovuta attenzione riservatagli, rappresenterà sempre l'unica veritiera e disinteressata raccomandazione. Indubbiamente le



ottime qualità dei venditori riusciranno ad attivare, senza eccessiva fatica, le proposte di prodotti interessanti e di qualità, offerti a prezzi vantaggiosi raggiungendo in pieno, malgrado le difficoltà economiche dei nostri tempi, qualsiasi obiettivo commerciale.

Antonio Capodicasa