

Artigiani e commercianti crescono

• **LENTATE S/S** - In un contesto di ripresa contenuta tornano a crescere artigianato e commercio. Ciò riflette le tendenze del marketing e le nuove esigenze dei consumatori. A sostenerlo è uno studio di Zeuner, call center di Seveso. Il trend è confermato dall'andamento del mercato immobiliare. Secondo la ricerca congiunta Agenzia delle Entrate-Assilea, le compravendite di negozi sono aumentate del 2,7% dal 2014 al 2015. In controtendenza il Nord-Est con un solo 0,8%.

Dall'altra parte secondo le previsioni 2016-2017 dell'Osservatorio immobiliare Nomisma la compravendita dei capannoni vedrà una ripresa sia sul fronte dei valori sia, più marcata, su quello delle transazioni.

“Assistiamo a un cambiamento di scenario - afferma Marco Carloni, amministratore delegato di Zeuner. Se il grosso del nostro fatturato è costituito dalle grandi aziende, dall'editoria, dal farmaceutico, dall'e-commerce, riscontriamo una crescita della domanda da parte di artigiani e commercianti, che utilizzano i nostri servizi di marketing, per fissare appuntamenti, segnalare offerte, magari con un semplice sms, realizzare survey. A ciò corrispondono le analisi di scenario immobiliare e quelle sulla riscoperta delle professioni artigianali.” “Non solo gli artigiani, ma anche i



commercianti - dichiara Vittorio Figini, presidente di Zeuner - sono sempre più consapevoli di come cambia il consumatore-cliente. Il cliente vuole vivere l'esperienza dell'acquisto come un fatto emozionale e soprattutto cerca la personalizzazione della relazione commerciale. Gli artigiani e i commercianti hanno ampi margini di crescita e di guadagno in questo senso e possono ottenere la fidelizzazione del cliente a medio e lungo termine”.

“Il mercato è sempre più difficile - interviene Corrado Capellini, amministratore dell'omonimo Supermarket in Seveso - Qualità di prodotto, spirito imprenditoriale e attenzione al cliente sono essenziali, ma possono non bastare. Oggi abbiamo a disposizione strumenti di marketing, quelli alla nostra portata, utilizzati anche dalla Grande Distribuzione Organizzata, a partire di servizi chiavi in mano, penso per esempio al sistema di messaging Sms, flessibile, puntuale, personalizzato, che consente di fidelizzare il cliente nel rispetto della

normativa sulla privacy. Il servizio ha permesso un aumento dei clienti del +20% sull'anno precedente, con percentuali superiori immediatamente successivi all'invio del messaggio”.

RH