

## **SINTESI DELLE RISPOSTE DALLA DISCUSSIONE SUCCESSIVA**

- ✓ In un piccolo negozio prediligo l'attenzione che mi si rivolge, i prodotti di buona qualità e l'atmosfera calda ed accogliente.
- ✓ In un piccolo negozio ho la consapevolezza di essere riconosciuta personalmente, nei miei gusti, nelle mie aspettative di acquisto. Spesso non ho bisogno di parlare in quanto ho la sensazione che il personale sappia già perché sono là. Spesso i piccoli negozi sono gestiti da persone molto giovani che non si danno da fare per venirmi incontro; sembrano non avere abbastanza pazienza e non sufficientemente competenti nelle cose che vendono.
- ✓ Prediligo il piccolo negozio perché non sono distratto e disorientato dalla musica e dalle luci a volte esagerate che trovo nella grande distribuzione. In un piccolo negozio ho bisogno di trovare quella tranquillità e la concentrazione giusta per fare gli acquisti. Spesso nel grande magazzino mi ritrovo a sperimentare la voglia di scappare.
- ✓ Nella grande distribuzione ci si illude di risparmiare (alla fine nel carrello scopriamo cose che non erano nella lista della spesa) e di avere sempre prodotti di qualità. Preferisco la trasparenza e la correttezza del piccolo negozio dove so di poter trovare persone informate che ti sanno indicare i prodotti più corrispondenti alle mie aspettative.
- ✓ Nella grande distribuzione ho la sensazione di perdere i punti di riferimento che invece trovo nei piccoli negozi con i quali si creano dei legami anche 'affettivi'. Questi legami che si costruiscono nel tempo portano anche altri benefici ossia quelli di ricevere informazioni utili per soddisfare altri tipi di esigenze (es. trovare una babysitter o una badante. Il rapporto che si crea è quindi di fiducia e di scambio oltre a riscontrare una forte competenza sui prodotti che si cercano.
- ✓ A volte quello che pensiamo dei piccoli negozi sia un pò idealistico. In realtà, spesso non si trova il personale competente e cortese, spesso ti 'attaccano' il bottone, sono invadenti, ti vogliono vendere le cose a tutti i costi, ti fanno pagare le cose un pò troppo, non trovi esattamente quello che cerchi. Invece, i piccoli negozi che avranno sempre ragione di esistere sono quelli che hanno saputo creare con te un rapporto di fiducia e che soprattutto sono specializzati in cose che normalmente non trovi nel supermercato.
- ✓ Nella grande distribuzione purtroppo si portano a casa anche tanti rifiuti nel senso che i prodotti a volte si presentano con un package esagerato che bisogna smaltire a casa nei relativi bidoni. Nel piccolo negozio questo non accade e spesso gli imballi sono ridotti a zero. Quindi il piccolo negozio è più sostenibile' in termini ambientali.
- ✓ Nel piccolo negozio non ho la scelta che spesso trovo nella grande distribuzione ma in quest'ultima non trovo il consiglio e l'aiuto che invece trovo nel piccolo negozio.
- ✓ Nel piccolo negozio cerco il rapporto consulenziale con il venditore; tuttavia, qualche volta sperimento il condizionamento di dover acquistare per forza qualcosa.
- ✓ Nel piccolo negozio riscontro 'l'insofferenza' dei commessi di dover restare aperti oltre l'orario; inoltre, mi piacerebbe che i piccoli negozi restassero aperti quando magari sono più disponibile a fare acquisti (dopo cena o la domenica) e non andare fuori città per una piccola

necessità.

- ✓ Sarebbe utile un Carta Valori, simile alle stelle degli Hotel, che certifichi la qualità erogata dal piccolo negozio, con la finalità di poterlo riconoscere come luogo dove si possa trovare competenza, cortesia, professionalità, assortimento, qualità del servizio e ogni mezzo di pagamento; il tutto rilevabile periodicamente attraverso sondaggi ed interviste ai clienti frequentatori di quel negozio.