

È arrivato un carrello carico di ... servizi

di Anna M. Bergomi

Cosa significa fare innovazione nel settore dei carrelli per la spesa? Ci ha risposto **Serena Boldrini**, responsabile commerciale di **Filomarket**, azienda italiana che produce carrelli per la spesa sin dal 1968.

"Dobbiamo, inanzitutto, dire che un'azienda può rinnovare il suo prodotto solo dopo aver ascoltato le esigenze del cliente"; per questo, Filomarket or-

ganizza periodicamente delle visite di clienti nei suoi stabilimenti, durante le quali raccoglie le loro richieste e i loro suggerimenti.

EVOLUZIONE. "In più di quarant'anni di attività è evidente che i nostri carrelli si sono notevolmente evoluti. Tutte le modifiche apportate hanno sempre avuto come obiettivo l'aumento di capienza, di maneggevolezza e di

scorrevolezza. Abbiamo apportato modifiche anche al materiale di produzione: ad esempio, nella fase di zincatura apponiamo una speciale polvere in poliestere che protegge il metallo dagli agenti atmosferici. Siamo, inoltre, pronti a rispondere al mercato con un carrello prodotto completamente in materiale plastico quando il self-scanning diventerà più diffusamente il nuovo

modo di fare la spesa. E sempre grazie ai suggerimenti dei nostri clienti, a loro volta motivati dal desiderio di servire la loro clientela, il carrello è stato anche arricchito di importanti e utili accessori, quali ad esempio la culla porta-bimbi, il porta-ombrelli, il porta-fiori recisi e il porta-bottiglie."

INNOVAZIONE. Però, negli ultimi anni, l'innovazione segue →



Ipercoop, Imola

1-2-3- Nel punto di vendita, gli incaricati di Filomarket trasportano tutti i carrelli spesa dalle pensiline più lontane a quelle poste in prossimità dell'ingresso. In questo modo si consente al cliente di trovare sempre un carrello proprio un attimo prima di entrare nell'ipermercato. Inoltre, in questo modo i carrelli sono monitorati quotidianamente.

4- Quante volte è successo di rinunciare al carrello, optando per un cestello e limitando di conseguenza la quantità di acquisti, solo perchè non avevamo con noi la moneta per liberare



segue →
zione intorno al carrello per la spesa si è concentrata soprattutto sul servizio; fermo restando l'obiettivo di fornire un carrello che sia sempre leggero, capace e agile, è necessario lavorare sul servizio pre e post vendita. In che modo è possibile fare servizio in questo settore?

ATTENZIONE. "In Filo-market -riprende il nostro interlocutore- abbiamo cura dei nostri carrelli anche dopo che sono usciti dallo stabilimento, in modo che continuino ad essere testimoni di un'attenzione nei confronti del consumatore finale, vero fruitore del carrello.

Vogliamo che cura e manutenzione siano costanti: perciò forniamo sempre un libretto d'uso e manutenzione. Esso contiene ad esempio indicazioni circa l'igienizzazione e la lubrificazione delle ruote, che, eseguite regolarmente, consentono una maggiore durata del carrello (fino a otto/nove anni).

MANUTENZIONE. Se è vero che il consumatore non può fare a meno del carrello per la sua spesa, è altrettanto importante che esso non sia vissuto come un peso: in particolare, il cliente vorrebbe trovare il carrello sempre più vicino al punto di ven-

dità per poi poterlo lasciare vicino al parcheggio, una volta scaricata la spesa. Una necessità, questa, espressa dalla maggior parte dei nostri clienti, che ci ha convinti a fornire un innovativo servizio di post-vendita e che consiste nella quotidiana sistemazione di tutti i carrelli nelle pensiline più vicine agli ingressi del pdv. Questo servizio ha un duplice scopo: il fatto che dei nostri addetti si occupino quotidianamente di sistemare i carrelli, ci permette anche di verificarne lo stato di pulizia e il grado di usura e di intervenire tempestivamente".

IL GIUDIZIO DI LAYOUT

Di fronte a un prodotto, rimasto relativamente invariato nel tempo, l'azienda ha scelto di lavorare sui servizi pre e postvendita ad esso connessi. Vincente in questo caso si è dimostrato il coinvolgimento diretto del cliente.



il carrello? Ecco un portachiavi con una monetina in plastica apri-lucchetto da portare sempre con sé.

5-6-7- Il carrello può essere arricchito di accessori che agevolano il consumatore durante la spesa: la culla in plastica che può trasportare bimbi non ancora in grado di reggersi seduti. Altrettanto utile il porta-ombrelli e indispensabile il porta-bottiglie basculante posto sotto il carrello, così che le confezioni di bottiglie non occupino spazio nel carrello.

