

Cartoleria Giocattoleria Pozzi

una perla sul lago

Nel centro storico di Bellano, sulla sponda orientale del Lario, si trova la Cartoleria Giocattoleria Pozzi. Qualità, assortimento, competenza e professionalità nel servizio caratterizzano da sempre questo negozio. L'offerta comprende articoli di cancelleria per la scuola, l'ufficio e l'hobbistica. Ma non finisce qui: editoria, giochi e giocattoli per grandi e piccini, e non solo. Un catalogo sempre aggiornato con le novità di prodotto delle migliori marche. Ce ne ha parlato Monica, la titolare di questo negozio storico.



di Camilla Forte

■ **Come è nata la cartoleria e come si è sviluppata nel corso degli anni?**

La Cartoleria Giocattoleria Pozzi è uno dei negozi storici di Bellano, che io ho rilevato oltre 12 anni fa, più precisamente a gennaio 2010. Il mio obiettivo era quello di permettere a questa realtà a me molto cara di continuare a vivere. Ma non solo, nel corso degli anni ho cercato di far rinascere, in un certo senso, questo negozio con un'offerta di prodotti sempre aggiornata e in grado di soddisfare ogni piccola richiesta da parte della mia clientela. Infatti, pur mantenendo sempre intatto il cuore della mia attività, nel tempo ho introdotto numerosi nuovi articoli di cancelleria, prodotti di nicchia e da collezione.

■ **La vostra offerta è molto ampia. Qual'è il vostro core business? Come avete ampliato il vostro catalogo?**

Non essendo la nostra una semplice cartoleria, accanto agli articoli di cancelleria, per la creatività e la scuola abbiamo inserito un reparto dedicato ai libri sia per i più piccoli che per gli adulti, tra cui le opere di scrittori locali alle prime pubblicazione fino a tutte le novità del panorama editoriale. Ovviamente, la nostra offerta comprende anche tutti i libri di Andrea Vitali. Inoltre, il nostro catalogo comprende un'ampia offerta di giochi e giocattoli delle migliori



la cartoleria del mese

la cartoleria del mese



marche, a partire dal target della prima infanzia fino all'età adulta.

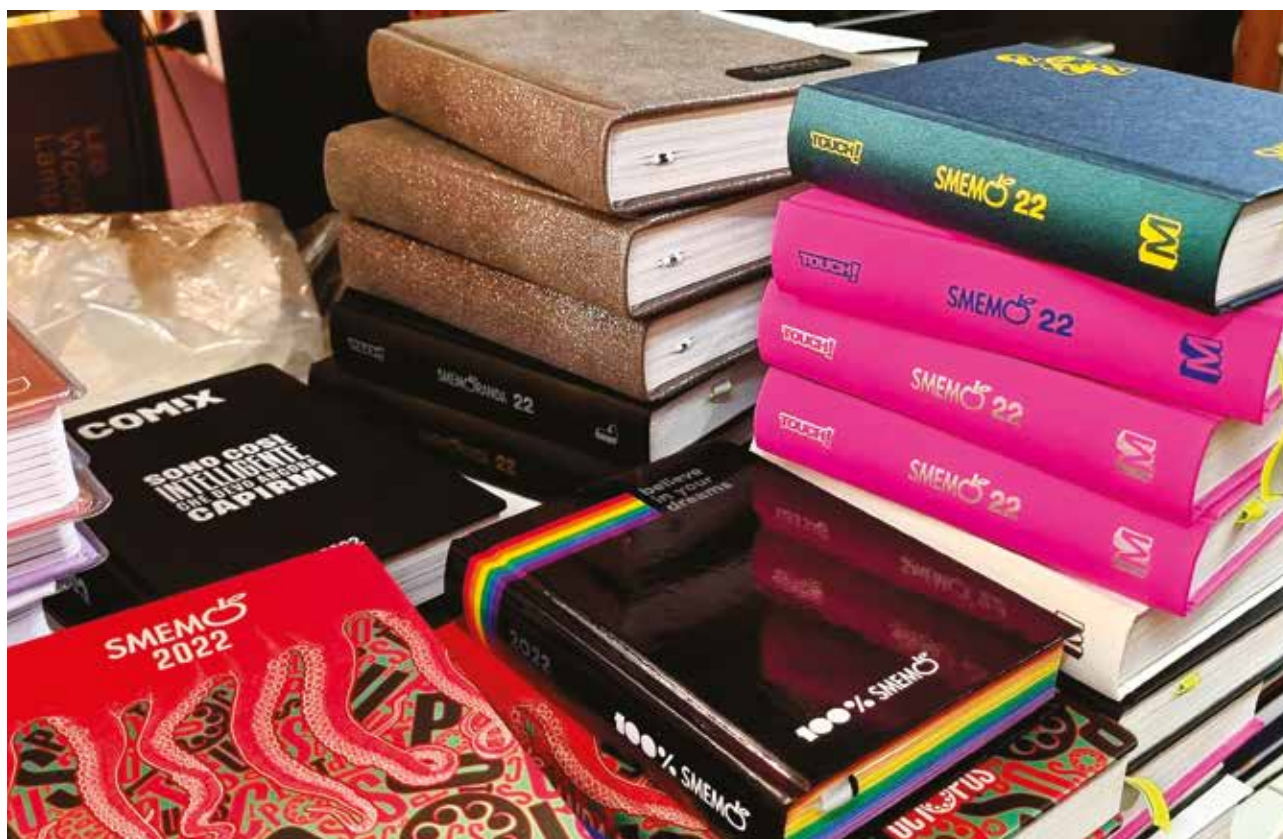
■ Oltre all'ampia gamma di prodotti, quali servizi offrite alla clientela? Quale caratteristica vi distingue dalle altre cartolerie e dalla concorrenza degli altri canali distributivi?

Mi piace pensare che l'unico vero servizio che il mio negozio offre siano la cordialità e la disponibilità. Voglio che il mio negozio sia a misura di bambino e a misura d'uomo. Prediligo il contatto umano alla comunicazione tramite social media. Chiacchiere, consigli, sorriso: questi sono i miei ingredienti. Infatti, l'avvento di internet non ha portato grandi benefici al nostro settore, anzi, ha reso molto più complicata la gestione dei rapporti umani sia con i clienti che con i fornitori.

Il nostro principale elemento distintivo, oltre alla ricercata qualità dell'offerta, è proprio il fattore umano. Nel mio negozio si vende ogni prodotto singolarmente e ogni esigenza/riciesta viene esaudita al di là del suo valore di acquisto.

■ Come costruisce questo rapporto con i clienti? Quali strategie utilizza?

Non seguo strategie particolari, la filosofia della Cartoleria Giocattoleria Pozzi si basa essenzialmente sul dialogo, la gentilezza e l'efficienza. Non ci appoggiamo a nessun canale di comunicazione elettronico e asettico. Questo è ciò che ci contraddistingue dall'acquisto online.



■ Quali sono i periodi dell'anno che attraggono un maggior numero di clienti? Quali sono i vostri prodotti best seller legati a queste ricorrenze?

Ogni anno le vendite di articoli di cancelleria dominano il periodo che precede l'inizio dell'anno scolastico. Successivamente, le festività natalizie portano con sé l'apice delle vendite di giochi e giocattoli. Libri e articoli da regalo, invece, sono il contorno che ci accompagna tutto l'anno e che si concentra in modo particolare nei mesi estivi, periodo in cui vediamo la nostra clientela aumentare e variegarsi con i numerosi turisti internazionali che ogni anno vengono richiamati dalle bellezze del nostro territorio.

■ Che rapporto ha con i fornitori e i loro rappresentanti? Si sente adeguatamente supportata e informata sulle novità di prodotto?

Con i miei fornitori ho sostanzialmente costruito un buon rapporto lavorativo di stima e fiducia, e ricevo il giusto supporto sulle novità di prodotto. Come ho già detto, per me il rapporto umano è fondamentale anche a livello lavorativo, quindi nella scelta dei miei fornitori cerco sempre, dove possibile, di relazionarmi con persone umanamente competenti.

■ Quale messaggio manderebbe al mondo della cartoleria?

Le cartolerie svolgono un ruolo chiave per le comunità in cui sono inserite. Per questo motivo mi piacerebbe chiedere ai produttori e ai distributori di valorizzare questo canale di vendita e di privilegiare con iniziative e linee di prodotti dedicate noi piccole attività di quartiere, costrette ad affrontare la concorrenza spietata della grande distribuzione e dell'e-commerce.



Per quanto riguarda i miei colleghi cartolai, invece, li invito a portare avanti la nostra attività concentrandosi sul valore aggiunto che possiamo offrire e con spirito di iniziativa per poter guardare con ottimismo al futuro, nonostante le sfide che stiamo affrontando.