

Cartoleria Ciemme

Un approccio dinamico e positivo

Dai periodi difficili spesso nascono grandi opportunità: l'ha dimostrato la cartoleria Ciemme di Monza, che in un momento storico così particolare ha saputo reagire alle sfide in modo proattivo, confermandosi come un punto di riferimento per i propri clienti storici e non solo.



di Camilla Forte

L'ultimo anno ha presentato diverse sfide al settore della cartoleria, ma nello stesso tempo è emerso anche il ruolo di primo piano che svolgono gli articoli di cancelleria e per la creatività. Con un vivace spirito di iniziativa e adattamento, la cartoleria Ciemme è riuscita a mantenere la vicinanza con la sua clientela, caratteristica che la contraddistingue fin dal 1989, seguendo le nuove esigenze dei consumatori: la titolare Antonia, insieme alla figlia Sabrina, ha infatti messo in campo una serie di prodotti e servizi in linea con la "nuova normalità" che stiamo vivendo.

PROFESSIONALITÀ E SERVIZIO

Dall'inizio della pandemia, la cartoleria Ciemme ha saputo soddisfare le richieste dei clienti in questo periodo così particolare. Non solo, Antonia può affermare con orgoglio di aver affrontato un anno così difficile in modo positivo attraverso nuove attività e servizi e adeguando l'offerta di prodotti alle attuali necessità. Con questa strategia, non solo la cartoleria Ciemme ha servito la propria clientela esisten-

te, ma può vantare anche l'acquisizione di nuovi clienti grazie a un servizio costante e puntuale. Sicuramente, la passione per questo lavoro e lo stretto rapporto con i clienti di Antonia sono stati fondamentali: la cartoleria Ciemme, infatti, è sempre rimasta una certezza per i clienti che, nei periodi più difficili di quest'ultimo anno, avevano la necessità di acquistare prodotti di cancelleria e non solo. La chiave di questo successo sono state la posizione del negozio e le iniziative intraprese da Antonia. Negli ultimi mesi abbiamo finalmente assistito al grande ritorno dei consumatori in cartoleria. Il negozio si trova in un punto strategico di Monza, in via Guerrazzi, a cavallo tra i quartieri residenziali e il plesso scolastico della zona. Questa posizione vantaggiosa le ha permesso di confermarsi un punto di riferimento per la clientela, che da un anno a questa parte preferisce affidarsi a negozi di quartiere piuttosto che recarsi in centro città o nei centri commerciali, in controtendenza rispetto all'andamento degli ultimi anni. La chiusura delle scuole non ha ridotto la necessità di articoli di cancelleria, anzi questi prodotti si sono dimostrati fondamentali per garantire la continuità

la cartoleria del mese



dell'apprendimento di bambini e ragazzi, seppur a distanza. Non solo le vendite di articoli di cancelleria sono state in lieve aumento, ma anche quelle di prodotti per la creatività e il tempo libero, puzzle e giochi da tavola, che hanno accompagnato i più giovani nella nuova quotidianità. Per garantire la continuità del servizio anche nei periodi di chiusura forzata, Antonia ha aderito al programma del Comune di Monza per la consegna a

domicilio dei prodotti. Ciemme è stata una delle poche cartolerie che hanno offerto questa opportunità e per questo ha ricevuto un grande riscontro da parte della clientela, fidelizzando così anche nuovi consumatori.

LA FILOSOFIA DELLA CARTOLERIA CIEMME

La cartoleria Ciemme ha sempre basato la propria



offerta sulla qualità dei prodotti proposti, selezionando con cura i marchi più affidabili e scegliendo soltanto prodotti performanti e resistenti per non deludere i consumatori. Antonia, infatti, ha deciso di differenziarsi nell'arena competitiva della cancelleria con prodotti di alta gamma, che si possono trovare solo in negozi specializzati. Questo tipo di offerta

costituisce un valore aggiunto per la clientela. Il catalogo della cartoleria Ciemme, inoltre, si distingue per la sua ampiezza in quanto non soddisfa solo la domanda di articoli per la scuola, ma propone anche forniture per uffici, prodotti per il gioco e la creatività, idee regalo e biglietti d'auguri, articoli per la scrittura e pelletteria di alta gamma. Questa offerta variegata si svincola dalla stagionalità tipica della cartoleria per garantire un afflusso della clientela regolare durante tutto l'anno. Con la sua offerta di prodotti, Antonia punta a soddisfare la più ampia gamma di esigenze in qualsiasi momento. Inoltre, come già detto, la cartoleria Ciemme ha dimostrato una grande capacità di adattamento e uno spiccato spirito di iniziativa per mantenersi sempre al passo con i tempi e con l'evoluzione del mercato tradizionale della cartoleria. Per questo Antonia ha scelto di valorizzare la propria offerta con la qualità e la varietà, oltre che con il servizio di supporto al cliente durante l'acquisto: la possibilità di chiedere consiglio a un negoziante professionale e preparato è infatti il maggiore beneficio che la clientela può trovare nella cartoleria Ciemme. Si tratta di un valore aggiunto che non potrà mai essere compensato dall'e-commerce e dalla grande distribuzione.

Per Antonia anche l'immagine esterna della cartoleria è fondamentale per richiamare i clienti. L'allestimento delle sue vetrine è sempre molto curato e studiato per puntare i riflettori su determinati prodotti o periodi dell'anno. Infatti, il legame con il cliente inizia ad instaurarsi proprio tramite le vetrine, che devono rispecchiare l'offerta che si trova all'interno del negozio, garantendo così una continuità comunicativa. Poi, una volta entrati, i clienti potranno effettuare i loro acquisti con la consulenza esperta di Antonia.

UNO SGUARDO AL FUTURO

Il ruolo fondamentale della cartoleria è ormai evidente, ma per poter guardare al futuro con ottimismo bisogna sempre rimanere aggiornati sui cambiamenti che avvengono nel mercato e adeguare il proprio business in modo dinamico e intraprendente alla nuova domanda dei consumatori. La formazione è senz'altro un elemento fondamentale, secondo Antonia, sia a livello imprenditoriale che di prodotto. È importante saper rispondere alle richieste dei clienti in modo puntuale, seguendo e anticipando i trend. Inoltre, non bisogna sottovalutare la conoscenza dei nuovi prodotti lanciati sul mercato dalle case produttrici: conoscere a fondo gli articoli venduti permette di offrire un maggiore supporto al cliente, che ricorderà l'acquisto come un'esperienza positiva. Infine, la coesione dell'intero settore, dalle aziende produttrici alla rete di cartolai, è fondamentale per affrontare i cambiamenti e le nuove tendenze del mercato.



la cartoleria del mese