

# I migliori rivenditori: Spinelli

GAMMADELTA



"cerco di offrire al cliente il miglior mix di tutti gli elementi che ho a disposizione, una soluzione "chiavi in mano", di quelle collaudate e della quale sono assolutamente certo dei risultati"

padre poi, ora io. Siamo partiti con i prodotti dell'epoca, le radio, i primi giradischi, e via via seguendo l'evoluzione della tecnologia.

Da quarant'anni in qua.

**Gammadelta:** E' lei, adesso, a condurre il punto vendita?

**Spinelli:** C'è una sinergia familiare, ci siamo mio padre, mia sorella ed io, ognuno con mansioni diverse. Io seguo l'Audio e l'Audio/Video.

**Gammadelta:** Quindi Spinelli non è solo un negozio di Hi-Fi e Audio/Video?

**Spinelli:** Teniamo separati i vari settori, tramite una superficie suddivisa su due piani: al piano inferiore abbiamo il Video, con TV LCD e Plasma e prodotti correlati, quali DVD-R, camcorder, DVD e tutta l'elettronica di consumo che gli gira attorno. Al piano superiore, invece, l'Hi-Fi stereofonica, l'Home-Theater, la video-proiezione.

**Gammadelta:** E' un appassionato di audio o di video? Insomma, c'è la passione alla base dell'attività?

**Gammadelta:** Qual è la storia che l'ha portata ad aprire l'attività?

**Spinelli:** Il negozio esiste da tre generazioni, mio nonno prima, mio



**Spinelli:** In primis, mi piacciono i begli oggetti, quindi gli apparecchi in quanto tali. La qualità costruttiva mi affascina molto, e le filosofie che ci sono dietro. Ascolto musica e vedo film, e sono altrettanto appassionato di CD e DVD.

**Gammadelta:** Possiede un sistema audio o A/V in casa propria?

**Spinelli:** Fino a poco tempo ne avevo uno, che cambiava di continuo: ogni tre mesi era tutto nuovo. Adesso possiedo un sistema installato in ambiente, con diffusori ad incasso, plasma annegato nella parete e così via. Non era possibile andare avanti e indietro con gli apparecchi per soddisfare la mia curiosità.

**Gammadelta:** A proposito di installazioni personalizzate con diffusori a scomparsa (incassati a parete), ci sono appassionati che detestano questa soluzione a causa del fatto che un diffusore incassato non può essere sostituito con la stessa facilità di uno tradizionale. Lei

che ne pensa, vista la sua esperienza?

**Spinelli:** L'installazione personalizzata vincola alle proprie scelte iniziali, ma d'altra parte il mercato si è spostato in quella direzione. Volevo rendermi conto personalmente delle implicazioni che questa scelta comporta. La Custom Installation consente di avere impianti che "scompaiono", con soluzioni meno invasive dal punto di vista estetico. Le propongo come valida alternativa al classico sistema Hi-Fi o Home-Theater e trovo largo consenso. E' stato possibile allestire molti sistemi proprio grazie all'opportunità offerta dalla custom installation. Altrimenti non sarebbe stato possibile.

**Gammadelta:** A proposito dell'"ingombro" estetico dei sistemi audio e audio/video, le donne influenzano molto queste scelte, e nasconderli fa parte del gioco.

**Spinelli:** Dipende dall'uomo, di solito. Ci sono uomini che riescono



a far condividere le proprie esigenze, altri meno. Quando è la donna a decidere, la cosa si fa più complessa e sfaccettata. Oltre all'apparecchio TV è difficile convincerla ad acquistare altro. A quel punto diventa decisiva la carta della "custom installation". La proponiamo con molta convinzione, e notiamo un deciso riscontro anno dopo anno, con la soddisfazione di tutti, uomini e donne.

**Gammadelta:** L'Hi-Fi sta diventando una passione per "adulti", per clienti maturi. Qual è l'età media dei frequentatori del negozio? Nota un ricambio generazionale?

**Spinelli:** Fortunatamente c'è un riciclo nei frequentatori del negozio, transita gente nuova, oltre allo zoccolo duro degli appassionati.

Quello c'è sempre. Di solito, gli uomini dai trent'anni in su sono i clienti più abituali. Persone più giovani ne vedo poche. Il ragazzo con l'iPod non entra, o entra molto raramente. Va detto che tutti si sono avvicinati all'iPod, anche gli audiofili, ed è più facile che uno di questi mi chieda di sentire meglio l'iPod, che non un giovane.

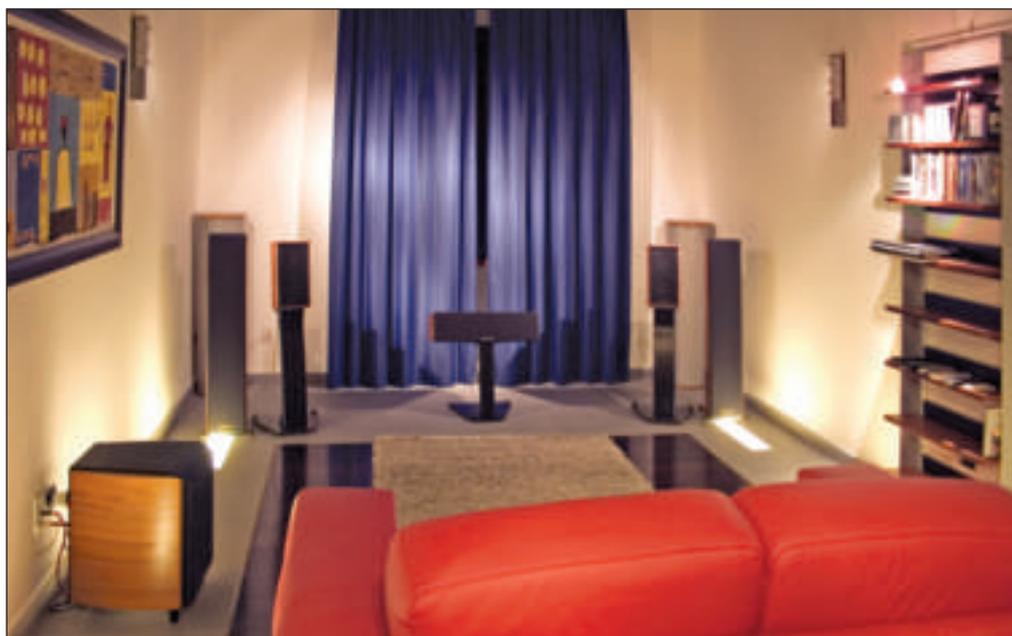
**Gammadelta:** Come vede il mercato dal suo punto di osservazione, tenendo anche conto del momento economico?

**Spinelli:** Le cose belle si vendono sempre, ma è indubbio che il prodotto medio-basso, o basso, sia piuttosto stagnante. Come già detto, va bene la fascia medio-alta; quella va sempre. Il prodotto di qualità si vende sempre. Alla fine i conti tornano e il volume di affari è, più o meno, lo stesso. Il mercato si muove sempre: a volte capita che giri un po' di più il settore medio-basso, altre volte si vendono più pezzi nel medio-alto, ma alla fine il bilancio quadra.

**Gammadelta:** Qual è il ritratto del suo cliente tipo?

**Spinelli:** Chi si rivolge ad un negozio come il nostro cerca una offerta diversa rispetto a quella delle grandi superfici, del largo consumo. Poi ci sono gli appassionati che hanno le idee chiare e si divertono a venire a vedere, a provare i prodotti nuovi, magari cose che mai potrebbero permettersi.

**Gammadelta:** Qual è il suo approccio al cliente?



## I migliori rivenditori



**Spinelli:** Cerco di capire le sue esigenze, il suo budget e cerco di offrire il miglior mix di tutti gli elementi che ho a disposizione, una soluzione "chiavi in mano", di quelle collaudate e della quale son certo dei risultati.

**Gammadelta:** Arriva a proporre al cliente ciò che sceglierebbe per sé?

**Spinelli:** Sicuramente, proviamo i materiali a nostra disposizione, ci rendiamo conto di cosa va bene e questo tipo di esperienza la trasferiamo al cliente. L'Hi-Fi è come un buon cocktail, se si sbaglia un ingrediente è tutto da buttare.

**Gammadelta:** Nella vostra politica commerciale c'è spazio per l'Usato? In che termini?

**Spinelli:** La permuta è legata al prodotto da accettare; cerchiamo di lavorare con marchi prestigiosi, assistiti e conosciuti. Una volta esaminato l'apparecchio da ritirare, gli si dà un valore definitivo, che è quello della permuta.

**Gammadelta:** L'avvento dell'HD sta facendo svalutare molto le macchine che non ne sono dotate?

**Spinelli:** Senza dubbio, anche se un bell'apparecchio rimane un bell'apparecchio. Si può vedere tranquillamente un film in AC3 o in DTS con grande soddisfazione, e godere appieno dell'audio così com'è. Certo l'audio HD ha una grana più fina, un maggiore dettaglio, ma sono dell'idea che un ottimo sistema in AC3 o DTS rimanga comunque molto appagante.

**Gammadelta:** Il Blu-ray, e quindi del video e dell'audio in HD, stanno cambiando il mercato o sono l'ennesimo pretesto per cambiare generazione di apparecchi?

**Spinelli:** Sì, il Blu-ray sta generando un interessante flusso di riciclo del mercato, ed è indubbiamente un altro modo di vedere e sentire lo spettacolo in casa, con risultati a volte superiori a

quelli delle sale cinematografiche. L'esperienza diventa di assoluto livello.

**Gammadelta:** Sta notando un contemporaneo aumento di vendite di videoproiettori, o il boom è già passato?

**Spinelli:** Credo che il numero di pezzi - in assoluto - non sia cambiato molto; semplicemente prima c'erano meno costruttori rispetto ad ora. Trovo la richiesta di proiettori sempre costante, senza particolari flessioni; ci sono semplicemente più marchi. I clienti apprezzano molto le prestazioni del proiettore. Molti non ne conoscono le potenzialità e quindi non si avvicinano, per questo motivo dimostriamo esclusivamente con i videoproiettori e ciò paga dell'impegno profuso.

**Gammadelta:** Trattate anche schermi al plasma o LCD, non sentite la concorrenza delle grandi superfici?

**Spinelli:** Per i modelli correnti, per le novità, il prezzo di mercato è uguale ovunque. Sui modelli fuori

catalogo, si possono trovare numerose offerte presso i centri commerciali, perché la Grande Distribuzione acquista grossi quantitativi di prodotti spuntando i prezzi migliori. Per quanto riguarda i modelli nuovi, invece, quelli che noi vendiamo allo stesso prezzo delle grandi superfici, offriamo con essi e allo stesso prezzo, anche la consegna e l'installazione gratuita a domicilio, che comprende disimballaggio, sistemazione, sintonizzazione e eventuale smaltimento del vecchio televisore. Naturalmente per la zona di Milano; per le zone limitrofe si chiede un modesto sovrapprezzo. Questo i supermarket dell'elettronica non lo offrono di certo.

**Gammadelta:** Come percepisce il mercato di internet?

**Spinelli:** Ignorarlo sarebbe stupido, bisogna sempre confrontarsi mantenendo una "forbice" nel prezzo che non si allarghi troppo, altrimenti si rischia di fare la show room per gli altri. La gente viene nel mio negozio a vedere e sentire, e poi compra in rete! Io cerco di lavorare con fornitori che mi offrano garanzie da questo punto di vista, che non diano il prodotto a chiunque e che controllino la situazione. Alcuni distributori sono di manica troppo larga, e creano situazioni ingestibili: quelli non saranno mai miei partner. Un altro pericolo è l'importazione parallela dalla Germania. Da quello ci si difende con la garanzia, solo il prodotto venduto in Italia gode della garanzia ufficiale, che assicura i servizi ai clienti fino a tre e talvolta cinque anni.

