

# I migliori rivenditori: Immagine e Suono

GAMMADELTA



**“Cerchiamo di non fare mai vendite fini a se stesse, ma di dare una continuità prima di tutto umana e poi professionale alla nostra attività, del resto trattiamo con una passione, quella della musica, del video e della loro riproduzione”**

Questo è il senso della lunga chiacchierata con Lorenzo Cavallo, titolare di Immagine e Suono, esclusivista, tra le altre cose, della serie 800D per il Piemonte. Un negozio, il suo, storico, un ritrovo per gli appassionati che sanno di trovare un porto sicuro tra le “braccia” del buon Lorenzo e dei suoi collaboratori. L'approccio di Lorenzo alla riproduzione della musica e del video è sempre aperto alle nuove tecnologie ma con un piede ben piantato nel presente e con il primario obiettivo di accontentare i clienti sotto tutti i punti di vista. Nel negozio una vasta scelta di prodotti sempre in dimostrazione, con un nuovo reparto dedicato al multi-room e alla domotica.

**Gammadelta:** Siete il negozio esclusivista della serie '800D di Bowers & Wilkins in Piemonte, un riconoscimento importante.

**Lorenzo Cavallo:** Sì, è vero, un riconoscimento alla grande passione che lega me e i miei collaboratori all'alta fedeltà. Deve esserci passione in quello che fai, in generale. Tanti nella zona hanno chiuso perché è mancata loro la passione, la lungimiranza, la voglia di correre e di aggiornarsi. Solo così arrivi ad avere il tuo spazio, uno spazio conquistato giorno dopo giorno, stando sempre in prima linea. Un prodotto come il nostro non si vende per convenienza commerciale, come può accadere nel mercato della telefonia, per esempio, e se devi vendere in un certo modo –l'unico modo che ti fa sopravvivere- devi avere tanta serietà e passione.

**Gammadelta:** Tu sei quindi, sostanzialmente, un appassionato di Hi End.

**Lorenzo Cavallo:** Siamo nati quasi trent'anni fa come Hobby Sound e Immagine e Suono rappresenta un'evoluzione successiva. Siamo sempre noi, e questo è un particolare importante perché abbiamo una storia di 30 anni come negozio specializzato. Ci siamo da subito settorializzati rispetto agli altri centri che vendevano di tutto e di più, dall'Hi-Fi al bianco e al bruno. Poi è venuta la grande distribuzione e allo stesso tempo i negozi “anche” Hi Fi hanno ampliato l'offerta di telefonia, TV e del bruno; si sono scontrati con la grossa distribuzione e non potendo competere con il prezzo in molti casi hanno chiuso.

**Gammadelta:** Quale politica di vendita adotta Immagine e Suono?

**Lorenzo Cavallo:** E' ovvio che la prima cosa è capire quali sono le

esigenze del cliente e se queste sono compatibili con l'ambiente dove deve essere installato l'impianto. Ad un primo sopralluogo con funzione di "accertamento" seguono le visite in negozio del cliente, dove quest'ultimo può rendersi conto di ciò che è realizzabile in base alla verifica fatta in loco e al budget che vuole stanziare. Offriamo ovviamente anche un servizio di ritiro dell'usato.

**Gammadelta:** Tu credi nei nuovi formati SACD e DVD-Audio, o pensi sia un altro "vezzo" del mercato che poi troverà poco seguito?

**Lorenzo Cavallo:** Io vorrei crederci, certo se i produttori di software prendessero posizioni definitive e chiare avremmo anche più facilità a proporre delle macchine con i nuovi formati. C'è gente che ha voglia di spendere e ha possibilità e piacere di farlo, ma non lo fa perché a tutt'oggi nessuno sa quale sia il formato definitivo. Paradossalmente, quindi, ci si ritrova ad avere un mercato che potrebbe rendere molto di più semplicemente se ci fossero idee più chiare da parte dei produttori di software. Di SACD c'è veramente poco, di DVD-Audio men che meno, e dal punto di vista pratico l'utilizzo dei nuovi formati è relativo.

**Gammadelta:** La nuova serie '800D, la trovi molto diversa dalla vecchia?

**Lorenzo Cavallo:** Sì, enormemente diversa. Quando il rappresentante Audiogamma me ne parlò circa un anno fa, mi specificò che la Bowers & Wilkins aveva apportato una cosa come 60.000 modifiche rispetto alla vecchia serie. Io provocatoriamente gli chiesi cosa allora avessimo venduto fino a quel momento. Mi sono poi reso conto

che la nuova cassa è enormemente diversa rispetto alla precedente e ne stiamo vendendo moltissime. Diversa come musicalità, come facilità di amplificazione, di ottimizzazione in ambiente. Il 70% dei clienti che aveva comprato la precedente serie - e parlo anche di oggetti con poco più di un anno di vita - la sta sostituendo con la serie D, decisamente più completa e in grado di essere ottimizzata meglio con l'amplificazione, proprio dove la vecchia serie mostrava qualche limite.

**Gammadelta:** Ci sembra di capire che la tua "vera" passione sia quella del due canali piuttosto che del video?

**Lorenzo Cavallo:** Noi siamo appassionati e venditori di alta fedeltà, certo, quelle sono le nostre origini. Ma è anche giusto aprirsi alle nuove realtà, quali il multicanale da una parte e l'audio/video dall'altra, non trascurando aspetti nuovi come il multi-room e la domotica a cui abbiamo dedicato uno spazio espositivo a parte all'interno del negozio.

Il discorso è a mio parere anche quello di far capire a chi compra che non esiste un due canali che va bene e un multicanale che va male. La realtà è che un multicanale adeguato, di pari livello rispetto al due canali, richiede un investimento ingente. Pochi sono i clienti che realizzano impianti importanti, per esempio con 800D anteriori e 802D posteriori; questi clienti non sono pazzi, ma sanno bene che per ottimizzare il multicanale in senso ampio, e quindi del SACD e DVD-Audio in primis, è necessario fare un grosso investimento, ed è ovviamente necessario anche ampio spazio.



**Gammadelta:** Quindi tu sei favorevole al multicanale audio.

Molti appassionati di due canali sono integralisti e aborriscono queste soluzioni.

**Lorenzo Cavallo:** Questi atteggiamenti sono banali. Noi vendiamo oggetti che fanno sentire la musica; il 90% delle sorgenti musicali sono due canali, ed è pertanto chiaro che se si parla di Alta Fedeltà si parla di due canali, ma è anche vero che ci sono diverse sorgenti multicanale, lo abbiamo detto. Se hai il piacere di sentire un concerto degli Eagles o un'orchestra di musica classica, utilizzando una sorgente multicanale, perché non farlo? Poi è chiaro che deve esserci disponibilità economica. Proporre un impianto multicanale da 3.000 Euro è una follia. A parità di cifra qualsiasi persona di buon senso che vende queste cose con criterio ti consiglia, con quel budget, di fare un buon due canali piuttosto che un mediocre o pessimo multicanale. Siamo noi negozianti che dobbiamo cercare di personalizzare al meglio le soluzioni. Il multicanale si può fare, certo, ed è foriero di grandi soddisfazioni, ma al cliente devi chiarire bene la somma minima da stanziare per avere un risultato adeguato, oltre all'importante dettaglio della collocazione in ambiente. Questi oggetti non suonano in mezzo al deserto, ma in un ambiente ottimizzato, e questo è un altro aspetto da far presente al

cliente, che può così decidere in modo sereno cosa vuole fare.

**Gammadelta:** Molte persone che hanno investito in multicanale inteso come audio/video e ascolto della musica con lo stesso impianto, stanno tornando delusi, al due canali puro.

**Lorenzo Cavallo:** C'è un ritorno importante di persone che hanno comprato un audio/video perché avevano 3.000 Euro o 4.000 Euro da investire, e hanno poi capito che con quella cifra senti bene i film ma molto meno bene la musica. Spesso questi clienti sono persone che vedono un film alla settimana e ascoltano invece molto più sovente la musica. Chi ha comprato l'impianto medio o mediocre spacciato per ottimo sia in AV che in stereo, si rende conto della verità e si rivolge a noi specialisti che sappiamo invece consigliarli nella maniera giusta.

**Gammadelta:** Si sta quindi tornando dall'acquisto frettoloso e impulsivo a quello mediato attraverso uno specialista che sappia consigliare al meglio il cliente.

**Lorenzo Cavallo:** C'è una grande quantità di persone, anche di un certo livello socio-economico che magari non hanno tempo durante la settimana e che nel week end girano per ipermercati con la moglie a fare la spesa e vengono attratti dai prodotti audio/video. Alcune volte lo comprano in quelle occasioni e poi quasi sempre vengono da noi specialisti per cambiare e crescere,



altre volte invece saltano quel primo passaggio e si rivolgono direttamente a noi.

**Gammadelta:** Qual è la tua maggiore soddisfazione professionale?

**Lorenzo Cavallo:** Dal momento che il nostro obiettivo è quello di cercare di capire esattamente le esigenze e i gusti della persona che hai davanti prima di tutto, la nostra massima soddisfazione è quella di ricevere chiamate dai clienti entusiasti che magari si sono messi a sentire vecchi dischi che avevano dimenticato e cose del genere. Queste non sono utopie da rivista, sono cose che capitano, ma spesso capitano anche problemi, cose che non funzionano: non è tutto bello! Posso dire una cosa, però, per le festività riceviamo regali -la bottiglia di Whisky o quella di vino- più dai clienti che dai fornitori, e questa è forse, per noi, la maggiore soddisfazione. Cerchiamo di non fare mai vendite fini a se stesse, ma che abbiano una continuità prima di tutto umana e poi professionale, del resto "trattiamo" con una passione, quella della musica, del video e della loro riproduzione.

**Gammadelta:** Questa è la strada giusta, il negozio diventa anche un luogo di ritrovo tra appassionati per fare due chiacchiere sulle proprie "manie".

**Lorenzo Cavallo:** E' vero, spesso capita il cliente che passa e si

accomoda in una delle sale, se sono libere- ne abbiamo tre diversificate per audio e audio/video-, legge una rivista, poi magari chiacchiera con il cliente amico e così nasce un rapporto. Si crea una situazione piacevole nella quale si inserisce come conseguenza il discorso commerciale. In questo contesto si instaura anche un rapporto di fiducia dove il cliente compra quello che tu gli consigli, e questo anche perché alla base c'è il fatto che tu venditore ti fai scrupolo di vendergli il prodotto giusto per lui. Il cliente che spende dei soldi nella tua struttura, si sta fidando di te, e questo vuol dire che dalla pre-vendita alla post-vendita devi offrirgli un servizio impeccabile. I miei clienti sanno che sono un punto di riferimento, li consiglio bene, li tratto bene dal punto di vista economico e non corrono alcun rischio neanche se hanno problemi dopo con gli apparecchi. Certo è una grande fatica per me negoziante, non è facile seguire tutte queste problematiche come se fossero mie personali, e questo vuol dire anche prendere posizione con i fornitori.

**Gammadelta:** Il mercato soprattutto Hi End è fatto anche di aziende senza passato, che spesso non garantiscono né una grande protezione dell'investimento né la continuità necessaria per coprire eventuali problemi all'apparecchio.

**Lorenzo Cavallo:** Questo è "il problema". Disquisire se le elettroniche Jeff Rowland possano suonare meglio con quel determinato tipo di diffusore rispetto ad altri marchi è giustissimo, ma è "relativamente" quello il problema, alla fine trovi sempre l'interfacciamento giusto e tutto si risolve. Il problema è avere la tranquillità di proporre un marchio che assicuri un'assistenza, e a volte si stenta a garantire certe cose. Come fai a proporre un prodotto che in caso di guasti ti dà problemi? La questione dell'assistenza per me oggi è "il problema" se vuoi tutelare il cliente. Certi marchi non li vendi più tranquillamente anche avendo le cose in casa, perché se si rompono possono sorgere problemi. Tutto questo non è facile da gestire, anche dal punto di vista economico. Allora o come negozio te ne fregghi, ma questo non è certo il nostro obiettivo, o cambi il pezzo al cliente e ti fai poi tu carico del problema.

**Gammadelta:** Parliamo di cavi.

Sicuramente è uno dei mezzi che utilizzi per ottimizzare l'impianto

**Lorenzo Cavallo:** Certo, abbiamo un grande assortimento di cavi. Per esempio Audioquest ha una gamma ampissima e timbricamente molto valida; ne vendiamo molti con certe tipologie di prodotti e poi abbiamo alcune alternative con caratteristiche diverse.

**Gammadelta:** La Denon ha recentemente introdotto una nuova linea di integrati e lettori di alto livello, orientati ad un pubblico due canali esigente. Tu cosa ne pensi?

**Lorenzo Cavallo:** Ho avuto modo di ascoltarli e vanno molto bene, secondo me la parte più importante

l'hanno fatta sull'ampli (il PMA-SA1 n.d.r.). abbinando timbricamente quello che poteva essere il modo di suonare dei vecchi Denon o dei vecchi Toshiba e Cabre con una grande emissione in corrente e velocità, tipica delle elettroniche dei tempi moderni. E' difficile trovare amplificatori che abbiano una musicalità di quel tipo e allo stesso tempo una grande velocità. Spesso si trova o l'uno o l'altro, a meno di prodotti di livelli elevatissimi, allora le cose cambiano.

**Gammadelta:** Dal punto di vista dell'audio/video, come delle nuove tecnologie, voi siete schierati in modo importante.

**Lorenzo Cavallo:** Siamo esclusivisti InFocus per il 777, il top di gamma, sempre in dimostrazione, come del resto i più piccoli della gamma. Il cliente può farsi immediatamente un'idea della qualità video che potrà godere a casa in base al suo investimento. Crediamo poi molto anche in altri settori "limitrofi" all'audio/video in senso stretto, come il multi-room e la domotica. Abbiamo un nuovo reparto in negozio dedicato proprio a questo, dove dimostriamo queste realtà e devo dire con ottimi, numerosi e positivi riscontri da parte della clientela.

Immagine e Suono è un punto di ritrovo, più che un negozio, quasi unico. Ci si sente a proprio agio, tra amici, e si respira aria di grande professionalità e competenza. Probabilmente non si potrebbe volere di più, e si ha la netta sensazione che il potente motore che muove questo punto vendita è la passione per la musica, il video, e solo conseguentemente per gli apparati di riproduzione.