

LUCI (E QUALCHE OMBRA) DI UN LAVORO PER TUTTI. SI COMINCIA IN PICCOLO MA SI PUÒ ANDARE LONTANO. A PATTO DI AVERE ENERGIA E MOTIVAZIONE

Ma c'è lavoro nel commercio?

Sì. In meno di 10 anni, l'occupazione nel settore del commercio è cresciuta del 22%. Per cominciare non serve nessun requisito particolare. I commessi più gettonati sono i diplomati e le donne (che rappresentano il 70% del personale in negozio). «Nella maggior parte dei casi, si viene assunti. In negozio, il lavoro nero è quasi assente, i contratti a progetto sarebbero vietati e anche la formula dell'apprendistato è possibile solo a certe condizioni» illustra Fabio Montanari del blog <http://contrattocommercio.blogspot.com>

Quanto si guadagna?

L'entry level più frequente per chi è senza esperienza è il quinto livello, che prevede una retribuzione mensile intorno a 900 euro (per 40 ore di lavoro, sei giorni su sette). Con tre-cinque anni di esperienza, si sale fino al terzo (1.200). Una pratica diffusa è quella di ricevere una parte della retribuzione variabile, in funzione dei risultati ottenuti. In questo modo, si ha la possibilità di vedere monetizzato il proprio impegno. Ma è ai livelli dirigenziali, che i guadagni si fanno davvero interessanti. «Il top management è al top in ogni senso. Un venditore porta a casa 1.500 euro, ma può crescere fino al 50% in termini di status e bonus. Un general manager guadagna da 130mila a 160mila euro lordi all'anno. Un direttore retail arriva a 200mila» spiega Patrizia Saolini, retail coach e coordinatrice di corsi per venditori (frequenza settimanale, prezzi da 70 euro, www.retailcoach.it).



il contratto sotto la lente d'ingrandimento

CHI È ASSUNTO PER UN LAVORO DI COMMESSE, DI SOLITO HA UN CONTRATTO CHE RIENTRA NEL CCNL COMMERCIO.

› Questo contratto nazionale interessa i dipendenti del terziario e di negozi, agenzie, centri commerciali, catene, aziende della new economy, telemarketing e call center.

› Può essere a tempo indeterminato, determinato, di apprendistato (16-24 anni) e di formazione lavoro.

› Si va dal settimo livello (operai, massimo 30 giorni di prova) al primo (dirigenti, massimo sei mesi).

› Il full time prevede 40 ore settimanali (38 nei supermercati, 44 sotto le feste), con un giorno di riposo. Il sabato si lavora, in alcuni casi anche la domenica.

› Oltre alla retribuzione, si devono considerare tredicesima, quattordicesima e una retribuzione aumentata del 30% per le ore di straordinario.

› Chi svolge la mansione di cassiera ha diritto ha un'indennità pari al 5% in più della paga base.

› Occhio a... «Il contratto del commercio, rinnovato ad aprile, ha subito dei peggioramenti: ora in malattia si è pagati per i primi due periodi di assenza, dal terzo solo in parte, dal quinto per niente e l'aumento di retribuzione è di 10 euro lordi all'anno! Noi rispondiamo a tutte le domande e diamo consulenze gratis» spiega l'ideatore del blog Fabio Montanari.

sarà lei

2 MILIONI
di persone hanno
un contratto di
lavoro nel
commercio

14
le mensilità
previste dal
contratto

30%
in più per il
pagamento degli
straordinari

lavoro a 360 gradi



© Carlo Filippelli

«La vendita è la base di tutto»

Silvia Berti, 37 anni, di Terni, lavora a Milano da anni. Da allieva a direttrice di negozio.

«Appassionata di relazioni internazionali e storia, ho studiato Scienze politiche, con il sogno di far carriera in università. Poi, però, mi sono resa conto che non era questa la strada per realizzarmi. Così ho cominciato a rispondere ad annunci di lavoro interessanti. La prima occasione concreta è stata il concorso per diventare allievo direttore di negozio con il gruppo Rinascente. Nel 2000 l'ho vinto e da lì è cominciata una gavetta di un anno e mezzo in cui, a turno, ho ricoperto tutti i ruoli all'interno del punto vendita. Solo in questo modo mi sono potuta rendere conto di quanto complessa fosse la gestione di un negozio. Dopo questo training, che mi ha portato da Roma a Milano, sono diventata direttrice dell'Upim di Lodi. Trasferirsi? Non facile, ma indispensabile per chi vuol fare carriera. Conoscere i ritmi di diverse città e ricominciare con un altro team permette di acquisire elasticità e facilità di vedute, insieme alla velocità di prendere decisioni, caratteristica base per chi lavora nel retail. L'impegno è totale, per questo bisogna avere tanta passione. Ma a pesare più di tutto sono le responsabilità: raggiungere il budget, prendere decisioni, correre il rischio che siano sbagliate. Con il tempo e l'esperienza, si impara anche a raddrizzare le situazioni. Fondamentale essere sempre pronti a cambiare. Da poco, sono passata dalla Gdo all'alta moda. Il segreto per fare carriera? Considera il cliente come il benvenuto cui raccontare la filosofia del brand, illustrare la collezione e inserirlo nel circuito commerciale.»

»» Come fare il salto di qualità?

«Essere sorridenti, educati, di bella presenza, orientati al cliente e competenti sul prodotto sono qualità base. A fare carriera aiutano le esperienze variegata e prestigiose. E la conoscenza delle lingue: l'inglese è fondamentale, soprattutto nei negozi del centro città. Molto ricercato chi conosce il russo, visto che proprio dalla Russia arrivano i nuovi ricchi. Altri clienti forieri di ottime opportunità sono arabi e cinesi» spiega Mario Bianco, titolare della società di ricerca e selezione del personale Selebi di Milano (tel. 02 6692199).

Cambiare negozio aiuta a far carriera?

«Sì. Per avere miglioramenti, bisogna essere disposti a cambiare. Lavorare in aziende diverse aiuta a sviluppare la conoscenza della gente, dei prodotti e delle nostre potenzialità. L'ideale è che le esperienze sia-

no significative, di almeno qualche anno» illustra Luca Mancini, oggi retail manager (vedi box a pag. 54).

Strategie per il successo?

«La chiave del successo è svolgere con impegno ogni più piccolo compito e imparare da tutti. Per fare carriera servono anni e umiltà. Non esistono scorciatoie. La vendita è una palestra di apprendimento continuo, guai a considerarla un lavoretto per tirare su qualche soldo o una perdita di tempo. Al contrario, chi è umile continua a mettere nel cassetto competenze e nozioni che prima o poi gli torneranno utili. Serve fare gavetta. I commessi destinati a fare carriera, in genere si distinguono facilmente: sono curiosi, creativi e non hanno paura di reinventarsi. Si impara soprattutto cambiando lavoro. È fondamentale darsi obiettivi, economici e di carriera, tenendo presente che pe- »»

1.500.000 COPIE VENDUTE!

JOE GIRARD
con STANLEY H. BLOWEN

COME
**VENDERE
TUTTO
A TUTTI**

"Joe Girard: Venditore del Mondo"
"World's Greatest Salesman"
The Guinness Book of World Records

«Se pensi che la vendita finisca quando, come dicono nel settore automobilistico, vedi le luci posteriori del cliente, perderai più vendite di quanto tu abbia mai immaginato. Ma se capisci che vendere può essere un processo continuo che non finisce mai, allora avrai successo alla grande»
Da *Come vendere tutto a tutti*, di Joe Girard, Gribaudo, 12 euro (un milione e mezzo di copie vendute).



Luca Mancini, 44 anni, direttore retail di Natuzzi.

«Ho servito anche Elton John, la vendita è una sfida per me»

«Ho cominciato a lavorare a 16 anni. A 18, dopo il diploma in ragioneria, sono andato a fare l'apprendista in un negozio di calzature, a Milano. Dopo un anno, ero in una boutique nel Quadrilatero della moda. Erano gli anni 80 e la clientela era prestigiosa. Ho servito Elton John, Lucio Dalla e Sylvester Stallone. Ho imparato a muovermi in un ambiente così esclusivo. Già da allora guadagnavo bene, avevo soddisfazioni. Questo mi ha spronato ad andare avanti e preferire la vendita all'università. Subito dopo una nuova sfida: lanciare il primo negozio di Dolce & Gabbana. Poi sono passato alla *maison* Chanel: sette anni in cui ho imparato molto. Erano i direttori retail che mi cercavano, ma la scelta di cambiare la ponderavo sempre. Bisogna andare dove si trovano possibilità di imparare, crescere, ampliare le proprie competenze. Più lavoravo nel settore e più mi rendevo conto che a me risultava semplice interagire con i colleghi. Da qui nuove responsabilità direttive. Dopo Chanel, Prada. Qui ho allenato i muscoli: oltre che di lusso, il prodotto era anche molto commerciale. Come direttore del negozio di corso Vittorio Emanuele, ho guidato un vero e proprio boom di spazio, personale e vendite. Dopo altri cambiamenti, sono approdato al settore del design, nel gruppo Natuzzi. Qui, oltre a un ruolo direttivo, mi sto occupando anche di formazione. Ho anche scritto il manuale operativo di gestione dei negozi. Per due anni e mezzo ho fatto il pendolare con la sede di Bari. Ora sono tornato a Milano, sempre in attesa della prossima sfida. Non potrei vivere senza un nuovo obiettivo da raggiungere. Faticoso sì, ma anche esaltante».

►► rò ci vorranno anni. Piace chi rispetta i ruoli, si allinea all'azienda, interagisce con i clienti e si costruisce, un giorno dopo l'altro» precisa Patrizia Saolini.

Dove lavorare?

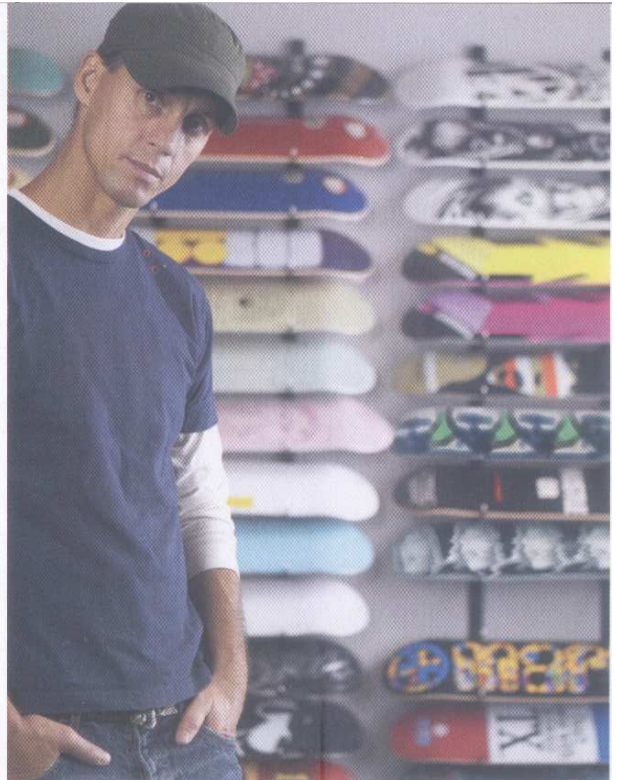
«C'è una grande differenza tra il piccolo negozio e la grande catena. Basti dire che solo chi lavora in un grande negozio ha i buoni pasto. E ancora, nel contratto del commercio è previsto il Fondo Est, un fondo sanitario che offre prestazioni agevolate. Ma molte aziende, soprattutto le più piccole, non lo sottoscrivono e danno 10 euro lordi in più al mese» spiega Fabio Montanari.

Vantaggi e svantaggi del grande gruppo?

Nel grande gruppo ci sono forse più possibilità di carriera, ma il rapporto è più spersonalizzato. Nei piccoli negozi, i margini di crescita sono inferiori, ma spesso le condizioni di lavoro migliori, specie se il rapporto con il titolare è buono. Naturalmente, è nei grandi gruppi che si può aspirare a una carriera internazionale.

IL CORSO

Ottantaventi propone il corso *Come vendere in negozio*, 500 euro più Iva, 26 settembre. INFO: tel. 02 46712222 e 075 5004435, www.ottantaventi.it



DA LEGGERE



► *L'ABC della vendita!*, di Elwood N. Chapman, FrancoAngeli, 13 euro.



► *Retail coaching*, di Patrizia Saolini, FrancoAngeli, 21 euro.



► *L'ottimismo nella vendita*, di Paola Pizza, FrancoAngeli, 17 euro.

La voce contro non è bello come sembra

► La crisi economica penalizza gli stipendi: spesso non ci si discosta dai 900 euro al mese.

► I turni di lavoro sono pesanti: sabato è un giorno lavorativo e spesso si lavora anche la domenica. In teoria, gli straordinari sono pagati il 30% in più, ma spesso nella pratica sono pagati anche 100 euro a forfait al mese (pratica consentita).

► In aumento i contratti a tempo determinato, rispetto all'assunzione a tempo indeterminato.

► Spesso i commessi sono "costretti" a fermarsi anche dopo l'orario e fare lavori umili (riordinare, pulire per terra...).

► «Bisogna essere resistenti alla fatica fisica, perché si sta tanto in piedi, e allo stress. Il contatto con il pubblico non è sempre facile. Al colloquio, spesso ti chiedono se vuoi avere figli. Visto da fuori sembra un lavoro più bello, in realtà spesso è noioso. Alla fine, io sto studiando all'università per trovare un posto in ufficio!».



Svetlana Morozova, commessa russa di 33 anni.

