

Franca fa... le scarpe a tutti da 38 anni

MATTEO ALBORGHETTI

La Madonnina di Leffe ha portato decisamente fortuna a **Franca Zambaiti** e al marito **Aldo Zenoni**. I due coniugi leffesi scelsero proprio la tradizionale festa paesana per inaugurare il loro negozio di calzature che da 38 anni prosegue la sua attività. Ha attraversato mode che cambiano, usanze diverse ed ora anche paesi diversi visto che da poche settimane il negozio "Franca, calzature e pelletteria" si è trasferito dalla storica sede in via Viani 2 a Leffe per salire la valle e riposizionarsi a Clusone nel nuovo complesso di via Maj. Dal ristorante e bar alle scarpe, questo il salto di qualità che la giovane coppia formata da Franca Zambaiti e Aldo Zenoni decise di fare nella primavera del 1970. "Una scelta dettata quasi per caso, perché ci piaceva l'idea di provare a vendere scarpe con un nostro negozio - spiega Franca Zambaiti, la fondatrice del negozio che oggi porta ancora il suo nome - la famiglia di mio marito era legata al settore alberghiero e ai bar, noi decidemmo di provare ad aprire un negozio. A Leffe nel 1970 c'erano già 3 negozi di calzature ma il nostro aveva un tocco in più, noi puntavamo già molto sulla donna, sulla moda e sulla qualità. Così decidemmo di inaugurare il negozio 15 giorni prima della pasqua, giorno nel quale si festeggia la madonnina di Leffe. Le cose andarono bene sin dall'inizio con la clientela locale che rispose bene subito. Il nostro negozio fu accolto a Leffe come una grande novità, rivoluzionò la piazza nel settore della vendita delle scarpe perché noi puntavamo sulla ricerca e sulla qualità del prodotto. Non che gli altri non avessero qualità, allora però era tutto differente, si seguiva molto meno la moda di adesso e i gusti cambiavano poco. I negozi avevano quindi sempre gli stessi prodotti, le stesse marche gli stessi colori e i clienti non avevano grandi esigenze. Noi iniziammo invece a proporre ai clienti gusti differenti, iniziammo a seguire maggiormente la moda e le tendenze che lentamente si facevano largo tra il pubblico locale soprattutto tra la donna". Franca ha poi vissuto negli anni il sopravvento della moda nei gusti e nelle esigenze della clientela, una moda oggi



impazzita che cambia non solo di anno in anno ma anche di stagione in stagione. "I campionari erano simili anche di anno dopo anno, oggi invece variano anche dopo qualche mese, cambiano le forme, i colori e gli stili. Allora forse la qualità del prodotto era maggiore, soprattutto nel pellame, oggi invece la qualità la devi inseguire attentamente e devi fornire al cliente il giusto prodotto e questo non è sempre facile".

Oggi il cambio da Leffe a Clusone ha coinciso con una fase storica del negozio, il cambio generazionale con il figlio Luciano Zenoni che ha preso di fatto in mano le redini del negozio sempre seguito dalla mamma Franca. Una passione quella di Luciano per le scarpe che probabilmente si porta nel DNA visto che fin da piccolo già bazzicava nel negozio posto sotto casa, spostando scatole e scarpe per aiutare la mamma nella vendita. "Sin da piccolo ho iniziato a stare in negozio ad aiutare i genitori e questa passione mi è rimasta nel tempo e se il dna non tradisce i miei due figli sono già sulla buona strada, visto che ogni giorno mi fanno svariate domande sulle scarpe, sui colori e sui tacchi. Soprattutto Aurora, la mia prima figlia inizia già a provare le scarpe e da i suoi giudizi. Nella vendita delle scarpe bisogna avere conoscenza, esperienza e soprattutto tanta passione.

Credo che la nostra famiglia abbia acquisito in questi anni tutte queste qualità. Noi abbiamo sempre puntato sulla moda e sulla qualità, la moda perché bisogna seguire molto attentamente i gusti dei clienti e tenersi aggiornati continuamente. Una volta, come ricordava la mamma, i gusti cambiavano di rado e ricordo che i modelli erano più o meno sempre gli stessi. Oggi invece la moda è in continua trasformazione e può cambiare mese dopo mese con campionari che variano continuamente nelle forme e nei colori. Per questo io ogni anno seguo attentamente molte fiere, circa 10 all'anno soprattutto a Milano e nelle Marche. Puntiamo poi sulla qualità perché oggi al cliente devi dare la moda ma poi ci vuole dietro la qualità del prodotto. Noi ad esempio puntiamo solo su artigiani italiani che forniscono un prodotto impeccabile con una scarpa bella che deve calzare alla perfezione. A tal proposito voglio ricordare che il nostro negozio è rivenditore autorizzato di zona delle calzature Melluso per uomo e donna. I nostri prodotti poi vanno a soddisfare sia le ragazze giovani che vogliono la scarpa bella e di tendenza, ma anche le signore che vogliono anche loro un prodotto alla moda e di qualità. Abbiamo poi scelto una scala verticale nelle nostre offerte con prezzi che vanno dai 70 ai 130

euro circa in modo da permettere a tutti di scegliere una scarpa bella ma con prezzi abbordabili per tutti. Oggi poi il mercato chiede sempre una maggiore preparazione e una particolare attenzione al cliente, il mercato è diventato più difficile e tu devi fornire sempre un prodotto bello e di qualità al giusto prezzo ed è quello che cerchiamo di fare oggi". Luciano spiega poi come è cambiato anche il modo di vendere una scarpa o un prodotto di pelletteria, con nuove esigenze che si fanno largo nella clientela. "Un tempo era più facile vendere scarpe, circolavano più soldi e c'erano meno esigenze dettate dalla moda. Oggi invece il negoziante non deve solo fornire un prodotto materiale ma deve soprattutto capire le esigenze, i gusti e i bisogni del cliente, questo per aiutarlo nella vendita. Quando entra una persona noi non facciamo solo vedere le scarpe che abbiamo ma cerchiamo di capire cosa desidera, che modello ha in mente e cosa cerca nella scarpa, solo così il cliente è invogliato ad acquistare ed esce contento dal negozio e probabilmente ci ritorna in futuro. Questo vuol dire fidelizzare la clientela ed avere un possibile successo nella vendita ed è quello che noi cerchiamo di fare dal 1970. Queste informazioni poi dettate dal cliente servono anche al negoziante per andare a cercare il prodotto



giusto da esporre in vendita. Nel tempo poi ci sono altri particolari che sono cambiati, un tempo la vetrina contava poco o nulla, oggi invece è diventato basilare presentare una vetrina ordinata, ben illuminata e pulita. Bisogna poi rinnovare la vetrina spesso per proporre alla clientela modelli sempre nuovi. Anche l'interno del negozio è cambiato, una volta c'erano solo le scatole sugli scaffali, oggi invece la scarpa viene messa in mostra, a vista in modo che i clienti possano toccare con mano quello che comprano. Solo così il cliente si avvicina al negozio, non è timoroso e può guardare con calma il prodotto". Ora la svolta storica di Clusone: "avevamo pensato anche di aprire un secondo punto vendita lasciando aperta la sede storica di Leffe - spiega Luciano - ma alla fine non avevamo personale e volevamo provare a puntare e a far crescere il negozio così siamo stati costretti a chiudere a Leffe e ad aprire a Clusone. A Leffe avevamo la nostra clientela storica, clientela che ha già comunque iniziato a venirci a trovare a Clusone, ma nella vecchia sede non aveva-

mo più margini di crescita. Abbiamo così deciso di puntare su Clusone per aprire una nuova fase del negozio e dopo 38 anni abbiamo trasferito la nostra attività in alta valle. Clusone offre più prospettive sia come numero di abitanti, ma soprattutto dal punto di vista turistico. La sede del complesso Angelo Maj poi ha sbloccato ogni dubbio residuo sul fatto di aver trasferito la nostra attività visto che io credo fermamente in questo nuovo punto vendita. Il complesso si trova vicino al centro storico del paese e di fronte ad una strada di forte passaggio, inoltre qui verrà trasferito il mercato del piazzale Sole, trasferimento che arriverà tra circa un anno. Infine il complesso dispone di circa 200 posti auto sotterranei che nel prossimo futuro verranno adibiti ad uso pubblico. Per questo il negozio avrà maggiori margini di crescita in futuro. Per il momento dovremo magari attendere qualche mese o anno prima di arrivare a pieno regime e soprattutto prima di veder completato il complesso ma poi mi auguro raccoglieremo i frutti di questa scelta".