

RUOLO SPESSO SOTTAVALUTATO

AUTRICE: CINDY GUERREIRO FERNANDES,
SCUOLA PROFESSIONNALE RICHEMONT, YVERDON-LES-BAINS (VD)/SF
FOTO: IMMAGINE IA

Le venditrici e i venditori nelle panetterie-confetterie plasmano la prima impressione e spesso anche la fidelizzazione dei clienti. Tuttavia, il loro ruolo strategico tra produzione e clienti è ancora sottovalutato. Un appello di Cindy Guerreiro, responsabile della formazione nella vendita presso la Scuola professionale Richemont di Yverdon-les-Bains (VD).

Quale venditore o venditrice non ha mai sentito frasi del tipo: «È grazie alle mie creazioni che ti guadagni lo stipendio» o «Chi produce è chi mantiene in vita l'azienda»? Ma proprio come i panettieri e le panettiere modellano il loro pane, i venditori e le venditrici modellano la prima impressione dei clienti, l'immagine dell'azienda e spesso anche la fedeltà. Entrambe le professioni alimentano la stessa casa e si completano a vicenda.

Nelle panetterie-confetterie artigianali, gli addetti alla vendita ricoprono un ruolo strategico tra la produzione e i clienti. Il loro contributo viene talvolta sottovalutato, con ripercussioni sulla motivazione del team e sull'esperienza di acquisto. A fronte di margini in calo, garantire un servizio efficiente nel punto vendita diventa una sfida quotidiana.

UN SORRISO NON SI CUOCE NEL FORNO

Nel punto vendita ogni gesto conta: l'accoglienza, la presentazione dei prodotti, l'ascolto, l'argomentazione, la presa d'ordine, la gestione dei reclami. Il personale trasforma il proprio know-how artigianale in un'esperienza per il cliente. Spiega la provenienza dei prodotti, fornisce consigli, orienta il cliente e adatta il proprio approccio a ogni tipo di cliente.



UNA PROFESSIONE IMPEGNATIVA

Garantire un servizio costante, mantenere un comportamento impeccabile, gestire i picchi di affluenza, rispondere a richieste di vario genere, assumere il ruolo di «psicologo» per alcuni clienti... Tutto questo con orari di lavoro prolungati e mansioni impegnative: incassare, riordinare, pulire, preparare gli ordini. Quando manca il riconoscimento, l'impegno viene meno. In un contesto in cui è difficile trovare personale qualificato e motivato, la stabilità del personale di vendita diventa una grande sfida.

PROPRIO COME IL FORNAIO MODELLA IL PANE, I VENDITORI MODELLANO LA PRIMA IMPRESSIONE DEI CLIENTI.

In un mercato in cui l'offerta è sempre più omogenea, è il rapporto con il cliente a fare la differenza. Una commessa che conosce le abitudini di un cliente, che sa anticipare le novità o spiegarle, crea un legame. Questo legame non può essere creato a livello produttivo, ma è determinante per il successo dell'intera azienda.

VALORIZZARE CONCRETAMENTE LA PROFESSIONE

Il riconoscimento non si manifesta solo nella retribuzione. Alcune semplici misure rafforzano la motivazione e lo spirito di squadra:

- Condividere le informazioni: coinvolgere i venditori in merito alle novità e alle limitazioni di produzione, ciò rafforza la loro credibilità;
- Promuovere il feedback dall'esperienza pratica: le osservazioni quotidiane del personale di vendita sono preziose per adeguare di conseguenza l'assortimento;
- Chiarire i ruoli: un preciso mansionario valorizza la funzione ed evita malintesi;
- Formazione periodica: vendita, prodotti, gestione di situazioni delicate... Un team ben preparato garantisce una maggiore fidelizzazione dei clienti e valorizza l'offerta;
- Mettere in evidenza i successi: comunicare i feedback dei clienti, gli obiettivi raggiunti e l'aumento del valore medio del carrello;
- Promuovere una cultura comune: lo scambio reciproco di punti di vista consente di comprendere meglio le sfide che ciascuno deve affrontare;
- Costruire una cultura comune attorno a un obiettivo comune: la soddisfazione dei clienti e la continuità aziendale.

UNA LEVA STRATEGICA PER IL FUTURO

La valorizzazione del personale di vendita non è solo una questione di clima sociale, ma anche di rendimento. Un team stabile, formato e riconosciuto aumenta il valore medio del carrello, migliora il fatturato dei prodotti e rafforza l'immagine di qualità. In un mercato altamente competitivo, è il prodotto ad attirare i clienti, ma è il rapporto a garantirne la fidelizzazione. Riconoscere appieno il ruolo dei venditori significa ammettere che il successo non si basa solo su ciò che esce dal forno, ma anche su chi lo presenta e ne parla.

COMUNICAZIONE PCS

CAMBIAMENTO E CONTINUITÀ



Franziska Ellenberger

Passaggio di testimone nel team amministrativo della PCS: da Franca Huerta a Gabriela Kalt e con Gabriela Wettmann della contabilità.

Per 13 anni, Franca Huerta ha diretto con grande competenza l'amministrazione presso la sede della PCS. Il team e i membri hanno sempre apprezzato la sua professionalità, la cordialità e la padronanza delle lingue: tedesco, italiano, francese e inglese. Alla fine di agosto è andata in pensione. Fortunatamente non lascerà del tutto la PCS: continuerà a sostenere il segretariato un giorno alla settimana. Al suo posto è subentrata Gabriela Kalt. Da luglio 2026 è al servizio del settore della panetteria-confetteria e porta con sé una vasta esperienza professionale, maturata anche nell'ambito associativo. Da maggio 2024, Gabriela Wettmann lavora nella contabilità e fornisce inoltre supporto al segretariato. Anche lei dispone di una ricca esperienza professionale. La PCS ringrazia tutto il team amministrativo per il lavoro svolto. Augura a tutti ancora tanto successo e molte soddisfazioni! PCS/sf

ATTUALITÀ

ADEGUARE I SALARI MINIMI

I salari minimi previsti dai regolamenti salariali relativi al Contratto collettivo di lavoro (CCL) – importante: da non confondere con i salari contrattuali – vengono aumentati dello 0,2 %. Fa eccezione il regolamento salariale per il personale della ristorazione, che viene adeguato in modo analogo ai salari minimi previsti dal CCNL. I rispettivi aumenti entreranno in vigore dopo la dichiarazione di obbligatorietà generale da parte del Consiglio federale. La PCS comunicherà in merito alla data in cui verrà dichiarata l'obbligatorietà generale e, di conseguenza, l'aumento dei salari minimi. Le aziende del settore della panetteria-confetteria sono tenute a verificare i salari contrattuali dei propri collaboratori. I salari contrattuali inferiori ai nuovi salari minimi dichiarati di applicazione generale devono essere obbligatoriamente aumentati. Ulteriori aumenti rimangono a discrezione delle aziende e possono essere negoziati tra datori di lavoro e collaboratori. PCS/sf

EDITORIALE

SE LO SPIRITO È QUELLO GIUSTO, TUTTO FILA LISCIO!



PCS

Care lettrici, cari lettori,

Spesso sento dire: «Come fai a essere sempre così positivo?» Il successo e mantenere un atteggiamento positivo dipendono innanzitutto dalla giusta mentalità! Il mondo di oggi è spietato.

Di fronte a situazioni del genere, ci sono due possibili approcci. Il primo, che andrebbe evitato, può essere riassunto in due comportamenti: arrabbiarsi, gettare la spugna o mostrare arroganza. Il secondo modo consiste nell'acquisire una mentalità vincente. Ecco alcuni consigli su come riuscirci:

- Non lasciatevi influenzare troppo dagli altri.
- Mantenete le vostre promesse e, ogni tanto, abbiate il coraggio di dire «NO».
- Mettete in giusta prospettiva sia i fallimenti che i successi.
- Aprirsi agli altri.
- Lavorare con obiettivi chiari.

Il successo richiede preparazione: qui non c'è spazio per l'improvvisazione. Prendersi il tempo necessario per preparare le proprie azioni, mostrare apprezzamento verso gli altri e curare la qualità degli incontri: tutti questi sono modi per dimostrare il nostro impegno.

Né il successo né il fallimento sono predeterminati. Tutto dipende anche dall'approccio, dall'atteggiamento e dalla perseveranza!

Il mio motto da molti anni: «Puoi andare d'accordo con gli altri solo se sei in pace con te stesso!»

Allora, rafforziamo il nostro morale, coltiviamo la fiducia in noi stessi e manteniamo la rotta, anche quando le cose si complicano. Perché quando la mente è in forma, tutto va per il verso giusto!

Auguro a tutti voi di prepararvi al meglio per le ultime settimane dell'anno!

Jean-François Leuenberger
Vicepresidente PCS

Editoriale completo: swissbaker.ch/panissimo > Ticino

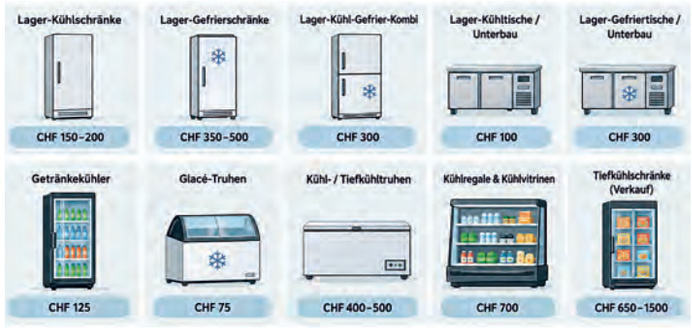
EFFICIENZA ENERGETICA

Che si tratti di gelati, torte o bevande, nelle panetterie-confetterie è indispensabile disporre di un sistema di refrigerazione affidabile. Poiché funziona 24 ore su 24, conviene puntare su apparecchi ad alta efficienza energetica. Fino alla fine del 2027, le panetterie-confetterie potranno beneficiare di sovvenzioni.

Molti apparecchi di refrigerazione presenti nelle panetterie e confetterie sono in uso da anni o addirittura da decenni. La loro longevità diventa un problema quando si continua a utilizzare una tecnologia obsoleta: «I vecchi apparecchi consumano spesso moltissima energia elettrica e, in alcuni casi, funzionano con refrigeranti dannosi per il clima», afferma Steffen Hepp di Topten, la piattaforma informativa indipendente dedicata agli elettrodomestici a basso consumo energetico e rispettosi del clima.

I refrigeranti assicurano che il calore venga dissipato dall'interno dell'apparecchio verso l'esterno, mantenendo così freddo l'ambiente interno. Finché rimangono confinati nel circuito, questi refrigeranti non presentano problemi. Se però, a causa di guasti o di uno smaltimento improprio, finiscono nell'atmosfera, agiscono come potenti gas serra: ad esempio, il refrigerante R134a, un tempo molto diffuso, ha un effetto serra circa 1'430 volte superiore a quello del CO_2.

Oggi i refrigeranti naturali come il propano (R290) o l'isobutano (R600a) sono ormai lo standard nei nuovi apparecchi. Hanno un impatto sul clima nettamente inferiore. Molti impianti più vecchi, invece, funzionano ancora con sostanze più dannose per il clima. Per accelerarne la sostituzione, la Confederazione offre incentivi mirati: il programma di sostegno ProKilowatt sostiene l'acquisto di modelli efficienti dal punto di vista energetico e rispettosi del clima con un rimborso fino al 30 per cento del prezzo di acquisto. Uno dei requisiti è, tra l'altro, l'utilizzo di refrigeranti naturali.



Topten

Esempi di incentivi per alcune categorie di apparecchi.

Conseguenze finanziarie

La sostituzione non è vantaggiosa solo dal punto di vista ambientale: le tecnologie di refrigerazione obsolete comportano spesso costi di esercizio elevati, che nel corso della loro vita utile possono superare il prezzo di acquisto. Proprio nel caso di impianti in funzionamento continuo, quindi, a determinare la redditività è meno il prezzo di acquisto e più il consumo di energia elettrica. «Vale la pena puntare su apparecchiature efficienti, poiché nel corso della loro vita utile comportano costi notevolmente inferiori», sottolinea Hepp.

Perché vale la pena sostituirlo

Quando un elettrodomestico si guasta, spesso ci si chiede: ripararlo o sostituirlo? Prendiamo ad esempio un frigorifero: fino a circa sette anni, di solito conviene ancora ripararlo, a condizione che il costo della riparazione sia nettamente inferiore a quello di un apparecchio nuovo. A partire dagli otto anni, le riparazioni hanno senso solo se i costi sono molto contenuti. Se un frigorifero ha più di dieci anni, di norma si consiglia di sostituirlo con un modello efficiente. Anche all'interno delle singole categorie di apparecchi si riscontrano notevoli differenze nel consumo di energia elettrica. I banchi frigoriferi aperti destinati alla vendita consumano circa il doppio dell'energia elettrica rispetto a modelli simili dotati di porte in vetro. Per quanto riguarda gli attuali apparecchi di refrigerazione per magazzini, i modelli inefficienti consumano in genere da due a tre volte più energia elettrica rispetto a quelli efficienti. Gli apparecchi più vecchi, ancora in uso in molte aziende, possono consumare addirittura da tre a cinque volte più energia rispetto a un modello nuovo. ■

Topten/sf

Maggiori informazioni anche in italiano su: topten.ch/gewerbe

Richiedere un incentivo

Il programma di incentivazione Topten per le apparecchiature commerciali è finanziato da ProKilowatt ed è gestito dall'Ufficio federale dell'energia (UFE).

- **Il programma di incentivazione è stato lanciato il 1° ottobre 2024 e resterà in vigore fino alla fine del 2027.**
- **Prima dell'acquisto, informatevi su quali apparecchi hanno diritto agli incentivi, consultando il sito topten.ch oppure rivolgendovi a un rivenditore specializzato.**
- **Dopo l'acquisto, compilate il modulo di richiesta. Maggiori informazioni su: topten.ch/gewerbe**
- **Nel modulo di richiesta è possibile inserire e presentare più apparecchi contemporaneamente.**
- **Inviate il modulo compilato, insieme alle fatture, via e-mail all'indirizzo: gewerbe@topten.ch**
- **Se la documentazione è completa, la verifica e il versamento dell'incentivo avvengono di norma entro una settimana.**