



DM in privato

COMMESSE

COME OTTENERE IL MASSIMO. ANCHE DALLA PIU' S.....A

Finalmente shopping (mirato e oculato di questi tempi). Poi ti serve l'odiosa di turno e ti senti la vittima predestinata. Non arrenderti, ma neutralizza gli atteggiamenti sgarbati con pensieri zen o di rivincita. Uscirai dal negozio soddisfatta e la tua autostima salirà alle stelle

di ALESSANDRA APPIANO scrivile a dminprivato@mondadori.it

È proprio vero che non si può mai dormire sonni tranquilli: archiviato il grigio inverno e le botte di spleen combattute a suon di cioccolatini ingrassanti, ci rendiamo conto che è ora di pensare al guardaroba estivo, senza dimenticare le creme che preparano all'abbronzatura, nascondono la cellulite e promettono miracoli (di cui abbiamo più bisogno che mai, di questi tempi). Insomma è ora di dedicarsi allo shopping mirato, cercando di dribblare i complessi di inferiorità (e pure di colpa, visti i budget risicati) dietro l'angolo. Ma come riuscirci se in negozio ci capita una commessa supercritica? **Certi incontri con le venditrici si trasformano in scontri mascherati, dove si ricava la frustrante sensazione di perdere sempre (in denaro e in autostima).**

Per Maria Grazia Parisi, medico psicoterapeuta che ha appena pubblicato l'indispensabile (per ogni donna ansiogena, ergo per tutte noi) *Fastreset, il metodo rapido di guarigione emotiva* (Sperling & Kupfer), come prima regola bisogna evitare una trappola: «Se noi vediamo loro come stronze, gli diamo automaticamente la possibilità di farci sentire inadeguate e sbagliate... Mentre dobbiamo ricordare che ogni atteggiamento esagerato e "dimostrativo" è sempre una dichiarazione di insicurezza». **Insicure noi, esigenti e perfezioniste alla prova vestito, e insicure loro, alle prese con clienti di ogni tipo.** In ogni caso, attrezziamoci, perché si può sempre cadere nelle mani dell'antipatica di turno. «Una volta in negozio, possiamo ▶

adottare degli stili mentali che ci aiutano a neutralizzare commenti svalutanti» prosegue Maria Grazia Parisi. Qualche esempio? «Lo Stile zen: "qualsiasi cosa mi dirà, non esprime chi sono io, ma il mondo come lo vede lei...". O lo Stile compassionevole: "poveretta, chissà quali problemi deve avere, per essere così acida col mondo!". A cui potremmo aggiungere, assetate di una rivincita disonorevole ma liberatoria lo Stile pan-per-focaccia: "se non mi tratta come si deve, vado dal titolare a lamentarmi...". O peggio ancora, lo Stile bastarda dentro: "se il suo parere fosse così importante, probabilmente non farebbe ancora la commessa...". Considerazione discutibile, oltretutto politicamente scorretta, in un panorama di disoccupazione giovanile che prevede commesse laureate cum laude. «Fermo restando che la cortesia è la qualità indispensabile» spiega Elisa Naccari, responsabile Selezione e sviluppo del gruppo Sephora «da noi il venditore interviene solo in un secondo tempo, cercando di capire le esigenze dei clienti che entrano e in piena libertà guardano i prodotti». Sentirsi libere di osservare e valutare prima di decidere, senza veder comparire all'istante una commessa, ci dà la sensazione di poter scegliere nelle condizioni migliori. **«La crisi ha rafforzato l'idea che bisogna acquistare con intelligenza, senza farsi ingannare da false occasioni»** spiega Giovanni Siri, professore ordinario di Psicologia della personalità nell'Università di Genova e di Psicologia dei consumi presso la libera Università Iulm. Ma naturalmente senza rinunciare allo shopping. «L'80 per cento delle persone ritiene che non è giusto privarsi di cosa fa stare meglio: ci si ingegna a comperare nei saldi o negli outlet, ma al benessere non si rinuncia...». Un benessere che, per essere totale, deve sempre farci uscire da un negozio soddisfatte. Oggi più che mai, dal momento che arrivare a fine mese richiede un macchiavellico sforzo di fantasia.

Le cose da evitare per non essere tu l'antipatica

Facciamo un po' di autocritica? Abbiamo chiesto alle commesse quali comportamenti delle clienti a loro risultano insopportabili. Ecco cosa ci hanno risposto.

■ «Entrare decise e non chiedere consigli. Salvo poi, se non si trova quello che piace, prendersela con la commessa e chiedere di parlare con il responsabile del negozio».

Anna (Yamamai, Roma)

■ «Chiedere informazioni alle commesse che arrivano dal magazzino con in mano pile di vestiti. Non stanno seguendo una cliente, ma sono comunque impegnate».

Enrica (Mango, Milano)

■ «Rispondere inviperita "Voglio solo dare un'occhiata!" alla commessa che fa presente alcune promozioni in corso. Siamo obbligate, è solo un'informazione, non un ordine».

Pamela (Silvian Heach, Modica)

■ «Mostrare qualche capo e sentirsi dire: "Ma questo è davvero brutto!". Va bene la sincerità, ma penso ci sia modo e modo per esprimere la propria opinione».

Fiorella (Piero Mancini, Pesaro)

■ «Entrare dicendo che si vuole un semplice

LEI TI TRATTA MALE? RISPONDI COSÌ

La commessa che ti segue come un'ombra, quella sgarbata o insistente. Come cavarsela? «Trasformando le situazioni critiche in opportunità di crescita personale» esordisce Chiara Grandin, life coach. «Le reazioni che possiamo avere con le commesse ricalcano quelle che abbiamo sul lavoro, in famiglia, con le amiche». Allora, perché non sfruttare queste situazioni per fare un po' di autoterapia?

1 La commessa è gentilissima, ma assillante? Prova a pensarci: hai sempre difficoltà a stabilire dei limiti per gli altri. È il momento di imparare a fissare dei paletti. E la risposta giusta può essere: «Grazie, ma oggi voglio solo dare un'occhiata. Se ho bisogno, la chiamo senz'altro». In un'unica frase hai riconosciuto la sua disponibilità e il ruolo ma, allo stesso tempo, le hai posto dei limiti.

2 Ti senti trattata con un tono sgarbato? Invece di puntualizzare o litigare, lasciati scivolare addosso la cosa. Funziona da deterrente ma, soprattutto, aiuta a ridimensionare l'episodio. Nella maggior parte dei casi, infatti, il comportamento sgradevole non dipende da te, ma da un momento di nervosismo dell'altro.

3 La commessa insiste per farti comprare qualcosa? Tu sai già che cederai, perché non riesci a dire di no, forse sei spinta dal timore di offendere le persone. Attenzione: rischi di condizionare i rapporti importanti. Chi tiene a te vuole sapere quello che pensi, non tanto che tu sia compiacente. Basta che alla commessa tu dica: «Mi ha dedicato tempo e la ringrazio, ma preferisco pensarci ancora». Subito dopo, ti sentirai più forte.

SILVIA CALVI

"reggiseno bianco" e poi fare tirare fuori di tutto, aggiungendo ogni volta uno nuovo dettaglio: "no, con il ferretto", "no, non imbottito", "no, con meno pizzo", "no, a balconcino".

Giusy (Golden Point, Milano)

■ «Chiedere un completo visto sul giornale. L'articolo non è nostro e propongo modelli simili. Ma la cliente insiste e alla fine esce senza salutare e prendendomi per incapace».

Roberta (Intimissimi, Modica)

■ «Mostrare di saperne di più su un prodotto: se propongo alla cliente un profumo fiorito, è meglio sentirsi rispondere "non mi piace" piuttosto che "no, questo è agrumato"».

Antonia (Limoni, Milano)

■ «Dare del tu. Esordire con: "Dimmi...", "Dammi..." neppure fossi loro parente. Pagare per un servizio non significa mancare di rispetto a chi sta lavorando».

Veronica (Stroili Oro, Roma)

■ «Volere a tutti i costi provarsi alcune camicie uguali, ma in colori diversi. Io spiego gentilmente che posso aprirne solo una, ma la persona si arrabbia ed esce dal negozio».

Gaia (Stefanel, Pesaro)