



## La ricerca Cresce il fatturato del settore Benessere. «Qualità essenziale» Cento euro al mese per i capelli «I saloni non conoscono la crisi»

CASIER — Con l'arrivo della crisi economica che sta attanagliando il paese da 5 anni, uno dei risultati prodotti è stata «una ricomposizione del paniere della spesa, i consumi sono diminuiti ed è cresciuta molto l'attenzione rivolta ai prodotti e ai servizi di qualità offerti ad un prezzo competitivo».

Così dichiarano Lino Fabian, Vincenzo Dal Zilio e Mariano Aglio, esponenti rispettivamente di Confartigianato, degli Acconciatori di Casartigiani e dell'Unione Benessere della Cna. La ricerca condotta da Alessandro Minello di Ca' Foscari per Confartigianato (e presentata ieri pomeriggio a Villa Contarini Nenzi di Dosson), ha fatto

emergere l'identikit del cliente degli 11 mila saloni veneti: età compresa tra i 30 e i 50 anni, donna, diplomata o laureata con un impiego, disposta a spendere in media 100 euro al mese in particolare per la cura dei capelli, ma cresce anche il ricorso all'estetista.

Tramite questionari, è stato

possibile codificare le caratteristiche dei fruitori di un servizio che è stato relativamente toccato dalla crisi, in quanto è emerso che la competenza del personale, l'igiene degli ambienti e la cortesia sono tra i fattori indicati come determinanti nel scegliere a chi rivolgersi.



**Il cliente vuole essere coccolato, è molto cresciuta l'attenzione su prodotti e servizi**

Prezzi, sconti e varietà dei servizi offerti non sono stati giudicati importanti, emerge quindi una situazione in cui il cliente vuole essere «coccolato» mentre il personale lavora. Grazie a questa indagine, Fabian, Dal Zilio e Aglio concludono: «Avvieremo ora un processo di confronto e analisi al nostro interno affinché le opportunità che oggi

si presentano, rappresentino un punto di partenza per i nuovi percorsi di sviluppo condiviso, che saranno sempre più basati sulla conoscenza, indispensabile per decidere quali siano le linee di azione da intraprendere».

**Alessandro Maschietto**

© RIPRODUZIONE RISERVATA