

Personal Shopper, poche semplici regole...

INAUGURIAMO DA QUESTO NUMERO LA RUBRICA DEDICATA ALLE NUOVE PROFESSIONI. IL PRIMO APPUNTAMENTO È DEDICATO ALLA FIGURA DEL PERSONAL SHOPPER, ATTRAVERSO UN'INTERVISTA A ANNA MARIA LAMANNA, CHE SPIEGA COME INTRAPRENDERE QUESTA CARRIERA. REGOLA NUMERO 1: ATTENZIONE AL LOOK, RIGOROSAMENTE SOBRIO ED ELEGANTE. TACCO? SÌ, MA NON TROPPO ALTO, PERCHÉ SI CAMMINA E NON POCO!

IN CHE MODO E QUANDO TI SEI AVVICINATA A QUESTA PROFESSIONE?

Dopo la laurea in Comunicazione ho lavorato presso diverse aziende del settore della moda, all'interno di uffici stile e uffici stampa. Mi sono avvicinata a questa figura facendo molti viaggi all'estero, in particolar modo a New York, dove questa professione, già negli anni 90, era già avviata. Dopo aver "seguito" le colleghe d'Oltreoceano, nel 2003 ho avviato l'attività di Personal Shopper.

LA TUA FORMAZIONE È STATA L'ESPERIENZA ACQUISITA NEGLI ANNI...

Esatto, la professionalità, perché il know how fondamentale che bisogna trasmettere al cliente è l'assoluta conoscenza del prodotto a 360 gradi, quindi tessuti, colori, forme, fantasie, vestibilità; aspetti assolutamente tecnici, perché non basta sapere dove sono i negozi o qual è l'ultima tendenza. Nella nostra professione ci rivolgiamo a un cliente che ha caratteristiche proprie e dobbiamo essere in grado di interpretare le tendenze della moda, ma personalizzandole unicamente sulla base dell'individuo che abbiamo di fronte.

QUALI SONO STATE O SONO TUTTORA LE DIFFICOLTÀ DI QUESTO LAVORO?

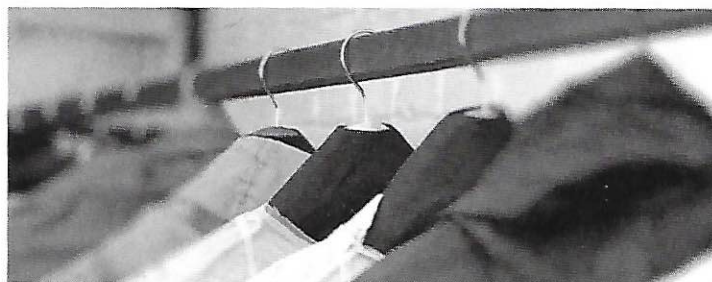
Dopo aver acquisito il know how necessario per diventare Personal Shopper, bisogna acquisire un certo numero di clienti che permetta di lavora-

re serenamente. Il resto, poi, è un circolo virtuoso: se si lavora bene si innesca un processo di passaparola, che, a mio avviso, è la migliore forma di pubblicità. Dal punto di vista operativo l'aspetto più complicato è cercare di interpretare gusti, esigenze e necessità del cliente, ed eventualmente modificare la sua richiesta, nel momento in cui la riteniamo poco adatta. Poi, c'è da dire che non tutti i clienti sono gentili e affabili, quindi è necessario riuscire a entrare in empatia con loro, in modo che si sentano a loro agio e possano aprirsi il più possibile con la consulente con cui lavorano.

VENIAMO AGLI ASPETTI POSITIVI

È un lavoro che non annoia mai, dinamico, mai uguale a se stesso. Si lavora sempre con persone diverse, è sempre una sfida nuova, dove l'unica certezza è portare a "casa" un risultato, ovvero centrare e soddisfare le esigenze del cliente. Attraverso questo lavoro si ha la possibilità di conoscere molta gente, aiutare persone e vedere come sono fatte. Metti in gioco tutta te stessa, molti hanno un'idea un po' troppo glamour della personal shop-

per, solo perché ogni giorno visitano molti negozi. Il fatto è che non si esce per appagare se stessi, ma altre persone. È importante tenere presente questo aspetto: è un lavoro dove una mission, essere proprio al cliente, che è l'unica persona su cui concentrarsi.



QUAL È IL LOOK DI UNA PERSONAL SHOPPER?

...eganza, ma non ostentata. Essere impeccabile: dall'acconciatura
...e mani, dal trucco all'outfit. Bisogna essere carine, piacevoli, ma
...troppo sopra le righe. Un abbigliamento "day wear" è quello
...e suggerisco: eleganza sobria e misurata, tacchi non troppo alti,
...tare assolutamente ballerine, sneakers e infradito. Non importa
...fanno male i piedi, con i tacchi si cammina lo stesso! Altro sug-
...amento: va bene vestirsi griffati, ma senza esporre loghi o mar-
...perché, oltre a non essere professionale, potrebbe in qualche
...do influenzare le scelte d'acquisto del cliente.

CHI SONO I TUOI CLIENTI?

...necessario fare una netta distinzione tra cliente straniero e ita-
...no. Il primo contatto con il cliente straniero avviene al telefo-
... dopodiché prima di avviare la sessione di personal shopping,
...o un altro colloquio, che può essere telefonico o di persona,
... conoscerlo un po'. Più informazioni raccolgo, più semplice
...à svolgere l'attività. L'incontro con il cliente è un momento
...enziale, perché permette di farmi un'idea più precisa, perché
...econda dell'età e della fisicità saprò su quali brand rivolgermi
...uali scartare, perché alcuni marchi potrebbero non garantire la
...sta vestibilità, ad esempio. Inoltre, non chiedo mai quanto vo-
...ono spendere, bensì se hanno idee precise su alcuni marchi o
...igner. La fase successiva è il tour di shopping, che prevede un
...porto anche in attività diverse, come suggerire un luogo dove
...zare, affinché possano vivere questa esperienza nel modo
...piacevole possibile. Con la clientela italiana svolgo soprattutto
...attività di consulenza. I motivi del contatto sono diversi: dalla
...necessità di selezionare i capi all'interno dell'armadio, alla volon-



...tà di valorizzarsi o cambiare look dopo un momento difficile della
...propria vita, o semplicemente il desiderio di conoscersi a fondo.
...Come consulente mi reco a casa della cliente: dopo aver approc-
...ciato il suo mondo, cerco di ottimizzare le sue "risorse", scartan-
...do quello che ritengo obsoleto, o non adatto a lei. In questo modo
...le riorganizzo tutto il guardaroba. La fase finale è la sessione di
...personal shopping, che ha lo scopo di colmare le eventuali lacune
...dell'armadio.

SFATIAMO ALCUNI MITI SULLA FIGURA DELLA PERSONAL SHOPPER

Non è un'attività per la quale bisogna investire cifre importanti,
...perché, almeno io, sono per una moda democratica e per tutti,
...perché posso andare da Gucci come da Zara. L'obiettivo primario
...è individuare e valorizzare lo stile del cliente, ed è possibile farlo
...con qualsiasi marchio e ad ogni prezzo; è importante compra-
...re in sicurezza, purché il tessuto, la fattura siano in linea con il
...costo del prodotto. Un altro luogo comune è pensare che offria-
...mo un servizio standardizzato, che preveda l'imposizione di capi
...o accessori di tendenza o che prediliga alcuni negozi in virtù di
...un rapporto di collaborazione commerciale. Certo esistono dei
...rapporti privilegiati con alcuni brand, ma questo non incide o in-
...fluenza in alcun modo l'attività. Io non lavoro così: devo, anzi,
...cercare di aiutare il cliente a sentirsi bene nei suoi panni, che
...possa dire quando si guarda allo specchio "Sono ancora io, ma
...semplicemente più bello e alla moda".

PER CHI VOLESSE INTRAPRENDERE QUESTA PROFESSIONE QUALI SONO I TUOI CONSIGLI?

In quanto docente e coordinatrice di due corsi alla sede milane-
...se dello IED, ritengo che la formazione è essenziale, perché non
...basta leggere le "bibbie" della moda, per "proclamarsi" personal
...shopper. Le competenze si ottengono attraverso l'acquisizione di
...un linguaggio tecnico, perché esistono terminologie che non si
...possono ignorare. Per trasmettere professionalità ai nostri clienti,
...dobbiamo essere in grado di svolgere questo lavoro.



Le scuole di Personal Shopping in Italia

Ferrari Fashion School (www.ferrarifashionschool.it)

IED - Istituto Europeo del Design (www.ied.it)

Istituto Marangoni (www.istitutomarangoni.com)

Accademia del Lusso (www.accademiadellusso.com)

Exclusive Fashion Tours - Personal Shoppers in Italy

(www.professionepersonalshopper.it/corsi-formazione/)

Personal Shopping (www.personalshoppingmilano.com)