12 marzo 2016 16:19

Il consumatore al supermercato. Consapevolezza: c'e' ancora molta strada da fare

di Vincenzo Donvito

Ogni consumatore ha occasione di andare a fare la spesa al supermercato. Di piccole o grandi dimensioni che quest'ultimo sia, ormai ha quasi completamente soppiantato i vecchi negozi, con qualche eccezione li' dove esistono i mercati rionali. Del resto, i prezzi e l'assortimento per la scelta costituiscono un buon risparmio, che sempre piu' frequentemente non vuol dire qualita' bassa, anche in quelli che si definiscono discount. La differenza sostanziale rispetto a quando i supermercati erano un'eccezione e' che, quando ci si va a fare la spesa, e' sempre per quantita' non modeste di merce: la varieta' delle offerte, la capacita' di marketing di disporre sugli scaffali la merce stessa da parte dei gestori, le offerte permanenti per questo o quell'altro prodotto, l'ubicazione territoriale che fa si' che ci si va dopo uno spostamento spesso non a piedi o con semplici mezzi pubblici… questi e altri fattori fanno si' che si esca sempre con qualche merce in piu'. Vita di tutti i giorni da alcuni decenni (1).

Qui ci interessa parlare di come il consumatore si comporta quand'e' nel supermercato. Ognuno, se interessato, lo puo' fare, basta non farsi scambiare per un guardone ma farlo -come ho fatto io- mentre facevo la mia spesa. L'ho fatto in diverse tipologie di supermercati, da quelli discount a quelli “medi” tipo Coop, Esselunga, Carrefour, Conad, etc., da quelli per “ricchi” (2) a quelli che -semplificando- chiameremo biologici o naturalisti (3).

Ci sono diversi tipi di consumatori/acquirenti:

- quelli attenti. Prima di scegliere un prodotto si leggono con attenzione le etichette, guardano la scadenza del prodotto, verificano tutte le offerte e che tra quelli esposti la confezione scelta sia integra e, magari, non ce ne siano alcune con scadenze piu' in la' nel tempo si' da poterli tenere piu' tempo in casa. Confrontano le varie tipologie del medesimo prodotto, facendo attenzione a tutte le caratteristiche che li differenziano, incluso il prezzo. Nel dubbio chiedono informazioni ai vari addetti e si fanno anche indirizzare per le ultime novita' che, lette in pubblicita', non riescono a trovare. Spesso tornano indietro perche' hanno cambiato idea e lasciano o cambiano il prodotto. In genere sono persone sole, che non devono dar conto se non a se stessi del tempo che usano e, di frequente, sono tra quelli che escono per ultimi alla chiusura del negozio piu' volte annunciata anche dagli addetti che girano tra gli scaffali scovando i ritardatari.
- quelli “famigliari”. Arrivano con una lista delle cose che gli servono e vanno via solo quando questa lista e' completa. Il loro obiettivo e' riempire dispense e frigorifero alla bisogna. Se sono maschi, ogni tanto si sente che telefonano ad un qualche interlocutore (presumibilmente donna) per chiedere cosa prendere in alternativa visto che quello indicato in lista non c'e'. Le promozioni che guardano sono solo quelle di cui sono gia' informati e, per l'appunto arrivano li' con l'indicazione in lista di doverla acquistare. Il fuori-lista non conta.
- quelli che non hanno tempo. Camminano spediti tra i corridoi mettendo quasi compulsivamente nel carrello tutto cio' che a vista sembra servirgli. Non leggono le etichette, ma seguono solo i prodotti e davanti agli stessi, si soffermano solo per scegliere quello che costa meno o che conoscono meglio. In genere sono anche sgarbati nei confronti di tutto cio' che puo' rallentare il movimento del loro carrello tra i corridoi e tra gli altri acquirenti.
- quelli che non si sa perche' sono li'. Puo' sembrare che ci siano perche' non hanno altro di meglio da fare, ma in genere sono a ruota di qualcun altro tra quelli indicati prima. Guardano solo genericamente solo cio' che gli accade intorno, con sguardi distratti alle merci, talvolta si prestano a spingere il carrello dell'altro che sceglie.
- quelli piu' disgraziatelli. Che a parte i supermercati di lusso e quelli biologici si trovano un po' in tutti gli altri. Mentre comprano facendo attenzione solo ai prezzi, cercano di consumare li' per li' alcuni prodotti scartandoli e mangiandoli o bevendoli senza includerli nel carrello da presentare poi alla cassa.
- quelli maleducati/incivili. Presenti in tutte le categorie di supermercati e in tutte le categorie sopra riportate. Scelgono con poca convinzione i prodotti e, quando per vari motivi decidono che non vogliono piu' acquistarli, li lasciano fuori posto dove capita, fossero anche prodotti che devono stare solo nei congelatori.

- quelli che una volta alla cassa, devono abbandonare un po' di merce scelta perche' non hanno sufficienti soldi per pagare.
- quelli con dei carrelli strapieni che, osservandoli, ti domandi se siano delle superfamiglie che abitano sulla cima di qualche collina lontana.
- quelli coi carrelli strapieni di poche tipologie di merci (decine e decine di chili di carne, per esempio), che ti fanno pensare che siano dei proprietari di ristoranti di piccole o modeste dimensioni che, in cambio del tempo per fare la spesa li' da soli, spendono meno che farsi portare la merce dai fornitori in camioncino dei cosiddetti grossisti. Ti lasciano un po' perplessi quando, per esempio, vedi che hanno acquistato notevoli quantita' di cibi precotti o cotti che -presumi- saranno poi riscaldati e venduti agli avventori dei loro ristoranti… inseriti chissa' come nei menu'.

Questo e' il consumatore/acquirente nei supermercati. Ora, cerchiamo di trasporre questi comportamenti nella nostra quotidianita', e cerchiamo di capire se, al di la' delle singole nevrosi e abitudini individuali che siamo piu' o meno disposti a rimettere in discussione, possono servire a farci capire come alla parola consumatore -senza obbligarci a farci nessun male- siamo in grado di aggiungere la specifica di “consapevole”.

(1) Quand'ero bambino, abitavo in un paese di provincia dove la mamma (e sempre lei…) faceva la spesa tutti i giorni. In casa non avevamo il frigorifero ma solo una piccola ghiacciaia dove -solo per le bibite fresche dei grandi eventi famigliari- si andava a comprare il ghiaccio a blocchi da un negozio vicino e ce lo portavano in bicicletta a casa avvolto in alcuni panni di lana per farlo meno sciogliere lungo il tragitto. Quando ad un certo punto comprammo un frigorifero usato dagli americani della vicina base aerea della Nato, fu un evento eccezionale che contribui' a farci sentire ricchi e i vicini di casa venivano a vederlo. La mamma faceva la spesa nei vari negozietti e al mercato con le bancarelle per strada coi contadini che venivano in calesse dalla campagna dove abitavano a vendere i loro prodotti. Quando mi portava con lei, era un tortura anche perche' non capivo perche' dovesse contrattare il prezzo su tutto quello che comprava. Ogni tanto i miei genitori si mettevano d'accordo con famiglie amiche e si andava tutti insieme, a 40 Km di distanza, alla grande citta' piu' vicina, a fare la spesa all'unico grande magazzino della zona (con pochi prodotti alimentari -freschi inesistenti- era la Standa). Oppure ogni tanto, le solite famiglie con tutti i bimbi andavano ad un'altra citta' vicina, grossomodo distante altrettanti soliti 40 Km, che era famosa per la produzione della pasta, e li', direttamente dalle fabbriche tornavamo con la Fiat 600 stracarica di decine di chili di pasta di varie tipologie che mai si sarebbero trovate nei negozietti del paese e neanche alla Standa dell'altra citta', e poi, la pasta sfusa (si vendeva a peso) costava meno di quella in pacchi che -poche marche e poca scelta di tipologia- si trovava nei negozi.
(2) si', ce ne sono con anche prodotti esclusivi e talvolta interessanti (tipico il tartufo in una trentina di versioni che non le due o tre dei supermercati medi), oltre a quei prodotti identici ad altri solo che li' costano il doppio anche solo perche' gli scaffali sono piu' eleganti e gli spazi meno angusti… e i consumatori/persone un po' diverse (i ricchi amano stare coi ricchi...).
(3) dove, abituati ad altri colori di altri prodotti piu noti e piu' pubblicizzati, prima di farci l'occhio e digerire (capendo il perche') i prezzi spesso molto piu' alti, bisogna andarci come minimo un paio di volte. E dove bisogna ben ricordarsi che se per una verdura o una frutta, acquistata nei supermercati non biologici, mediamente in frigo ti regge bene per una settimana e anche piu', per questi stessi prodotti acquistati in questi supermercati, al massimo arrivi ai due-tre giorni.