

«Al nostro pubblico importa la qualità totale»: a colloquio con il Presidente Zucchelli

In Coop Estense sono al lavoro i grandi esperti del consumo



COOP ESTENSE OGGI
892 miliardi il fatturato previsto per il 1992; 2.350 dipendenti
46 punti vendita per 52.000 mq. di superficie
BASE SOCIALE
 totale soci al 31/10/92 n. 186.157 (età media 50, 14 anni)
 di cui donne 94.931 (età media 48, 40)
 di cui uomini 91.226 (età media 52 anni)
 Nuovi soci entrati al 31/10/92 n. 10943
INIZIATIVE SOCIALI
 Totale buoniscosto usufruiti dai soci nel 1991 n. 369.407 (+19,54% rispetto al 1990) con un risparmio effettivo sui costi di lire 5mlrd e 509ml (più 34,50% rispetto al 1990).
RAPPORTO CON SOCI E CLIENTI
 scontrini emessi da Coop Estense 16.870.902 (+6% rispetto 1990)
INFORMAZIONE AI SOCI
 È realizzata attraverso la rivista «Consumatori»
 La tiratura di «Consumatori» è stata nel '91 di 1.670.550 copie (costo di cooperativa 711 milioni). Per l'informazione Coop estense spende 1,5 miliardi annui.

Presidente Lei dirige una grande cooperativa di consumatori che ha quasi duecentomila soci; un osservatorio per tanti aspetti, unico. Cosa ci può dire del consumatore italiano? Sta cambiando qualcosa? Quali le tendenze?

Le novità ed i cambiamenti sono tanti e sostanziali. Credo di poter dire che il mondo del consumo è quindi dei consumatori è fra quelli che più hanno mutato volto in questi anni. Il «cliente» inteso in senso tradizionale ha lasciato il posto a consumatori evoluti, attenti, critici, selettivi. Alla grande distribuzione si rivolgono non certo e non solo per chiedere merci o prodotti, vogliono e pretendono servizi. Hanno in mente una loro «qualità totale», fatta di priorità e scale di valori ben precisi al cui centro non sta solo la convenienza, ma gli assortimenti, la qualità e salubrità di prodotti (sempre più), l'informazione, la cortesia del personale, e poi parateggi, viabilità e tante altre cose.

La Cooperazione tra Consumatori ha innovato molto in questi anni: siamo leader di mercato e contiamo in Italia una base sociale di due milioni e mezzo di soci e ogni giorno, se possibile, dobbiamo mostrarci migliori e più efficienti del giorno prima per mantenere la loro fiducia. Tipologie, politiche commerciali, strategie, sono in continua evoluzione. Già quel che costruiamo oggi rischia di divenire obsoleto per gli imminenti anni 2000. Ma per allora ci siamo attrezzando per altri salti innovativi. In questo continuo mutare di situazioni è importante che la Coop si muova con le logiche proprie dell'impresa che ha come compito essenziale, non scordiamolo, di fornire un servizio al consumatore al minor costo - finanziario e sociale - possibile, ed al contempo tenga ben fermi quei valori di solidarietà e solidarietà che sono il ge-

ne ereditario da cui Coop è nata. E non basta. Democrazia economica e partecipazione vanno sviluppati ancor più tra i soci. Sono un vantaggio, anche competitivo, non un peso, che ci attarda.

La democrazia nell'impresa comporta trasparenza, rigore, consenso alle scelte imposte. E di questi tempi mi paiono valori che la società italiana tende ad apprezzare ancor di più.

È rispetto all'attuale situazione economica come si colloca il consumatore?

Preoccupazioni e incertezze negli atteggiamenti del consumatore ci sono e sono registrabili anche nei nostri punti vendita. C'è un rallentamento. Si spende meno e più oculatamente anche se non siamo mai stati, al di là di letture superficiali, un popolo di «spendaccioni», tutto preso dall'effimero e dal voluttuario. Per i prossimi anni lo scenario è destinato a cambiare. Registreremo maggiori propensioni al risparmio piuttosto che al consumo che era quanto avveniva negli anni passati. Annoteremo qualche difficoltà in più ma la situazione è anche ricca di potenzialità: Coop rimarca proprio in situazioni come queste la sua insostituibile funzione sociale. Cala il fatturato ma i nostri punti vendita sono più affollati: siamo premiati da chi oggi, più di ieri, vuole difendere il suo potere d'acquisto, vuole evitare fenomeni speculativi, cerca qualità a costi sopportabili. È noto che proprio in questi mesi abbiamo attuato importanti iniziative a favore dei consumatori: blocco dei prezzi fino al 31/12 dei prodotti a marchio Coop, dei Prodotti con Amore, delle carni bovine, (nonostante la recente liberalizzazione), abbiamo respinto aumenti ingiustificati dei nostri fornitori, ecc. Siamo nati e cresciuti per aiutare la gente, i consumatori a superare momenti particolari e

difficoltà. In quello che facciamo quotidianamente è sempre leggibile una coerenza di fondo propria della missione aziendale che ci è stata affidata tanti anni fa.

Gli anni 2000 sono alle porte. Dall'inizio del 1993 - anno faticoso per l'integrazione europea - ci separano poche settimane. Se Lei potesse scrutare la classica palla di vetro cosa «vederebbe» dietro l'angolo?

Anni duri ed impegnativi, di in-

tenso lavoro. Anni in cui tutta la organizzazione Coop sarà sollecitata a mettere in campo il meglio delle sue capacità. Il 1993 allineerà ai nostri di partenza per la conquista del mercato interno italiano di agguerriti concorrenti. Soprattutto stranieri che nel ritardo registrato dal nostro paese, nel darsi una rete distributiva moderna ed efficiente, hanno elementi per una facile penetrazione che sarà, si badi bene, non solo commerciale, ma

anche «culturale», di stili di vita e di consumo. Tenderanno ad imporsi i loro prodotti con gravi danni per i produttori italiani. La Cooperazione tra Consumatori che si è guadagnata duramente lo spazio che ha, dovrà rimboccarsi le maniche per mantenere quel ruolo che in tanti le insidiano. Ci conforta la continua crescita della nostra base sociale; solo in Coop Estense aumentiamo di circa 15mila soci nuovi ogni anno, evidentemente c'è consenso e apprezzamento per quanto fatto. Le insidie del futuro si affrontano meglio se si è in tanti a reggerle!

Un'ultima domanda. Voi avete investito e investirete molto. Strutture moderne, efficienti, anche belle se vogliamo ed ho ben presente ad esempio l'ipercoop «Il Castello» di Ferrara. Qual è l'impatto di queste grandi realtà nelle nostre zone?

Ottimo direi. Ma principalmente per le zone interessate, non solo per i bilanci della cooperativa. Il successo che i consumatori hanno decretato alle varie realizzazioni che abbiamo fatto a Ferrara, Modena, Castelfranco, Vignola, Copparo, Formigine, ecc., e che faremo dal prossimo anno anche ad Argenta, è stato il più lusinghiero. Ma è il giudizio generale che ci conforta e ci sprona ad andare ancora avanti completando spazi che ancora ci sono. Come detto, con i nostri interventi abbiamo fatto compiere un salto di qualità a tutta la rete distributiva di Modena e Ferrara, abbiamo valorizzato zone periferiche di centri urbani altrimenti avviati al degrado, ridotto centralità ad aree commerciali che proprio per la povertà dell'offerta si erano marginalizzate, esaltato vocazioni imprenditoriali locali portandole a svilupparsi nelle nostre gallerie commerciali con esercizi privati (oltre 100 operatori) pienamente soddisfatti della collaborazione avviata con Coop; il bilancio è positivo per tutti.

Una cosa ancora. Le nostre innovazioni non hanno in alcun modo svuotato ed impoverito i centri storici la cui funzione è e rimarrà insostituibile. Ci siamo sempre attenuti ai criteri ed alle norme della pianificazione pubblica, scrupolosamente, e le superfici coperte dalla grande distribuzione sono enormemente al di sotto di normali standard europei. Per tutti però è giunto il momento del «salto di qualità». I tempi che si prospettano sono di grande competitività, all'insegna della qualità e della modernizzazione. Noi questo appuntamento non vogliamo assolutamente perderlo.



Innovazione e sviluppo

Sopra, il Centro Commerciale «I Portali» di Via Divisione Acqui a Modena di 10.000 mq di area vendita. Ospita un ipermercato Coop di 6.000 mq assieme a 20 negozi specializzati, 4 attività di servizio (lavanderia, fotografo, riparazione scarpe e chiavi, parrucchiere), cafeteria, bar, croissanteria, banca e assicurazione, farmacia, tabaccheria ed edicola.

Sotto, gli esterni del Centro Commerciale «Il Castello» di Ferrara (27.000 mq coperti). E il più grande e moderno di tutta l'Emilia Romagna. Ospita un ipermercato Coop di 7.500 mq di superficie di vendita assieme a un Briconcenter di 2.200 mq, ed a 42 esercizi specializzati.



Qualità ed efficienza del servizio, varietà d'assortimento, convenienza, orientamento ai problemi della salute, sicurezza dei prodotti, tutela dei consumatori,

queste le garanzie che Coop Estense offre ai consumatori attraverso una rete di vendita moderna, razionale, accogliente, al passo con le nuove esigenze.

Dal «regalo importante» alla occasione utile, per tutti il Natale Coop

Un regalo importante o il momento giusto per rinnovare un «pezzo» di casa? Il Natale e le occasioni Coop. Nei reparti extralimentari le proposte sono veramente tante. Ecco i televisori ad alta tecnologia per spettatori esigenti, ma anche buone opportunità a prezzi contenuti. Dai 14 pollici dell'apparecchio più versatile, ottimo per la camera dei ragazzi o da portarsi in vacanza, ai 27 pollici stereo o addirittura ai grandi schermi che trasformano ogni salotto in una sala cinematografica. Non mancano poi le proposte che abbinano tv e videoregistratore oppure solo quest'ultimo apparecchio, dal modello semplice ed essenziale che anche i bambini possono utilizzare, alle versioni più sofisticate, che permettono riproduzioni perfette. Niente di meglio di un videoregistratore ora che Coop sta specializzandosi nell'Home Video, i migliori film a casa tua e dei prezzi estremamente contenuti. E ci sono tutti i classici di Walt

Disney per un divertente Natale in compagnia di Biancaneve, Dumbo e Cenerentola o degli eroi dei 35mm come il Kevin Costner di *Robin Hood* o Arnold Schwarzenegger di *Alto di Forza*. Ma torniamo agli elettrodomestici e precisamente ai piccoli elettrodomestici, da sempre un regalo sicuro per parenti ed amici ma anche da fare a sé stessi. Dal forno a microonde che permette di dimezzare il tempo di cottura degli alimenti mantenendone tutte le caratteristiche nutrizionali, adatto a tutte le coppie che lavorano o ai single che banchettano con i surgelati. E poi frullatori, spremiagrumi, asciugapelli, ferri da stiro, rasoi elettrici e depilatori, macchine per il caffè, friggitorici e vaporiere per ogni tipo di cottura. E ci si può sbizzarrire con le griglie naturali su pietra, la bistecchiera, la tigelliera o la piastra per cucinare la pizza come nel forno a legna. E per i più golosi l'immane gelateria.

Coop sono una vera miniera di proposte per tutte le tasche. Perché non approfittare del Natale per regalarsi una cinepresa? La Coop offre più di 20 modelli di telecamere, tanti modelli per soddisfare ogni esigenza, tecnica e di... portafoglio: dalle «handicam» tradizionali alle compatte, da tenere in mano, Ma ci sono anche walkman per ascoltare ovunque la musica che più ci piace, macchine fotografiche compatte o reflex delle migliori marche: Canon, Nikon, Pentax, Olympus, Yashica, Fuji con relativi obiettivi, cavalletti, filtri, borse ed optional come proiettori per diapositive e schermi. E ancora un «eviva» la tecnologia con segreteria telefonica e telefoni senza fili, radioregistratori, autoradio e impianti stereo mini, midi e maxi dotati di raffinati equalizzatori e lettori di compact disc. E per chi la musica ama farcela da sé ecco anche un piccolo assortimento di tastiere Casio.

Balocchi, profumi... cravatte, libri, dischi ed altro ancora

A volte basta il pensiero a volte no. Soprattutto a Natale, con un bell'albero (rigorosamente ecologico) tutto illuminato che reclama pacchellini e pacchellini infiocchettati da aprirsi la sera della vigilia o al più tardi durante il pranzo di Natale. E naturalmente al centro della festa ci sono loro, i bambini, gli unici ancora capaci di leggere questa ricorrenza in chiave romantica, con Babbo Natale che si cala giù dal camino per premiare i più bravi. E per i bravi bambini, ma ormai abbiamo scoperto che pure quelli cattivelli alla fine ricevono il sospirato regalo, ebbene per la gioia di tutti i bambini Coop sta allestendo decine e decine di metri quadrati di stand per ospitare le circa 700 referenze del reparto giocattoli.

E dire che ce n'è per tutti i gusti è quasi scontato! Ecco il biliardo da tavolo, il triciclo, le macchinine, i giochi elettronici, le piste per le auto elettriche, i mostri spaziali e i classici trenini. Ci sono le intramontabili bambole sempre più sofisticate: chi canta, chi gattona, chi fa le pipì e chi il rutino. E per imitare la mamma ecco l'asse da stiro, la lavatrice, il forno, la macchina per fare il caffè (d'orzo naturalmente!) piccoli elettrodomestici perfettamente funzionanti e soprattutto sicuri. Ci sono i giochi di società per i più grandi, microscopi per gli aspiranti scienziati e il primo computer per chi ha tanta voglia di imparare. E poi peluche grandi e piccoli, da stringere e coccolare.

Ma anche per i «grandi» la scelta è infinita. Ecco già tutte le eleganti confezioni di profumi, saponi e bagnoschiuma; ci sono foulard, cravatte e, come portafortuna, biancheria intima rigorosamente rossa per lei e per lui.

A prezzi bloccati un Menù davvero speciale per golosi e raffinati

È a Natale che la fantasia si sbizzarrisce, che si va alla ricerca di piatti nuovi ed originali da affiancare magari alla tradizione che, dalle nostre parti, significa rigorosamente tortellini, bollito, arrosto, zampone. Ma ormai sulle tavole imbandite non manca il pesce: che fa da padrone la vigilia, ma che bene si inserisce ed anzi gradevolmente rompe la monotonia di un menù a base di carne. È vero che non a tutti il pesce piace ma la Coop offre una tal varietà di prodotti ittici che non è difficile trovare qualcosa che incontri il gusto di tutti e commensali. E siccome i modernisti sembrano essere i più appassionati di pesce in periodo di festività, nei punti vendita Coop è stato allestito un servizio di prenotazione che permette poi di ritirare quanto richiesto, magari giusto la vigilia, senza file e patemi d'animo. Dal richiedissimo salmone, da spigole, orate, polci e pescatelli, dal semplice pesce azzurro alle raffinate ostriche: ai banchetti Coop oltre a freschezza e assortimento potrete trovare utili consigli sulla prepara-

zione e la cottura. E per i più pigri, ai banchi della gastronomia ecco il pesce già preparato, pronto da riscaldare e da portare in tavola. E, oltre al pesce, tante altre golosità: sfornati, tortini, patè, tortellini, tortelloni, lasagne, spiedini, salse, insalate, arrosti, salumi, caviale, confezionati con cura e ricercatezza, una vera sfida per i palati più esigenti.

E purtroppo, questo Natale '92 nasce sotto la non tanto augurale stella dell'austerità, una stretta economica a cui la Coop ha già risposto bloccando i prezzi dei propri prodotti fino al 31 dicembre. Niente rincari quindi in periodo natalizio ma, anzi, ulteriore offerta: all'ipercoop ad esempio sono più di 350 i generi alimentari in offerta speciale, tra cui il ricercatissimo cappone.

L'assortimento è poi ancora il cavallo di battaglia Coop per queste feste, a partire da frutta e verdura da una particolare attenzione per quei prodotti che per Natale o l'ultimo dell'anno assumono un particolare significato: buonaugurate: frutta secca, uva