

## LIBRO DEL MESE

Dal traffico allo scontrino medio, dalle vendite per categoria alla rotazione di stock, dai resi alle battute per scontrino, dalle vendite per metro quadro alla fedeltà: 25 indicatori di prestazione del negozio da tenere sotto controllo. Da parte dei negozianti – a cui Emanuele Schmidt si rivolge – ma anche da parte dei librai (indipendenti e non) a cui ci rivolgiamo noi per segnalare questo libro appena uscito da **Franco Angeli** nella collana delle guide operative.

Un libro che può essere un utile ripasso di aspetti toccati, da anni ormai, nei corsi della Scuola per librai Umberto ed Elisabetta Mauri; oppure un primo approccio a metodologie di trattamento dei dati provenienti dai gestionali della propria libreria. In ogni caso numeri indispensabili da conoscere e monitorare nel tempo, in un quadro in cui i canali di vendita si stanno trasformando (perché cambiano i comportamenti dei consumatori, e dei lettori; perché stanno cambiando i punti vendita stessi; perché sta crescendo la concorrenza tra canali, format commerciali, ecc.).

Per ogni indicatore viene data una spiegazione di «cosa misura», «come si calcola», oltre a sintetiche ma esaustive descrizioni delle «variabili che lo influenzano» e su quali di queste lo «store manager» può agire. Certo nel caso della libreria vanno fatti – soprattutto su questi ultimi due aspetti – gli indispensabili aggiustamenti. Ma comunque è sempre possibile fare la «traduzione» da esempi generali ad altri specifici del settore. Ad esempio tra le leve su cui intervenire per «aumentare il traffico» viene indicato il «curare tutte le fasi del processo di vendita» che abitualmente nel mondo della libreria viene riassunto ed esemplificato nella

«cura del servizio al cliente».  
(G. Peresson)



Emanuele Schmidt, *Gli indicatori di prestazione del negozio*, Milano, **Franco Angeli**, 2009