

Parla Claes Fornell, il "guru" americano dello shopping inventore dell'indice di soddisfazione dei consumatori

“Ma la riduzione dei prezzi eviterà la debacle dei consumi”

MILANO — È considerato il guru americano dei consumi. Claes Fornell, svedese di nascita e americano di adozione, è il creatore dell'American Customer Satisfaction Index (Acsi), letteralmente l'indice della soddisfazione dei consumatori americani tarato su ben 34 settori merceologici dalle auto all'abbigliamento, ai cosmetici, alle bevande. Negli Usa l'Acsi è considerato un parametro molto attendibile delle tendenze degli acquisti nei tre mesi successivi alla rilevazione. Fino al punto di influenzare i corsi di Borsa delle imprese quotate che operano nei comparti oggetto delle maggiori oscillazioni. Parliamo con Forrell in occasione del lancio in Italia del suo libro "Clienti soddisfatti" edito da **Franco Angeli**.

Mister Forrell, cosa prevede riguardo l'andamento dei consumi negli Usa a Natale?

«Secondo noi i consumi di

Natale saranno inferiori all'anno scorso ma non andrà così male come dicono i più. È vero che la famiglia non avranno un portafoglio gonfio come nel 2007. Ed è anche vero che le banche terranno stretti i cordoni del credito. Così come è vero che sta crescendo la disoccupazione. Tuttavia la situazione non è così nera. Il costo della benzina, ad esempio, è calato del 50%. E questo rappresenta un risparmio di mille miliardi di dollari su base annua. E anche il prezzo dei beni voluttuari è calato con un altro sensibile risparmio per i consumatori. Lo stesso vale per l'energia e per il prezzo dei beni importati. Oltre a ciò a Natale ci saranno delle offerte commerciali molto allettanti. Tutto questo conferma il mio ottimismo. Anche perché già nei primi giorni delle festività natalizie abbiamo registrato un aumento dei consumi del 3%»

Come andranno i consumi nei mesi successivi? Ci sarà una flessione sensibile o no?

«Dipenderà molto dagli stimoli fiscali e dalla politica monetaria del governo. Se il governo riuscirà a iniettare liquidità nel sistema il risultato potrebbe essere positivo».

Quando prevede che la situazione negli Usa potrà migliorare?

«Quando la prossima amministrazione si insedierà in modo stabile e adotterà il suo pacchetto di stimoli sia creditizi sia fiscali ci sarà un miglioramento. Ciò potrebbe avvenire già nel primo trimestre del 2009. Questo non vuol dire che sarà superata la recessione ma che il periodo peggiore della congiuntura sarà alle nostre spalle».

Come pensa che andranno le cose in Italia e in Europa durante il Natale?

«L'Europa e l'Italia dovranno affrontare problemi analoghi agli Usa. In più dipenderanno da come gli Stati Uniti gestiranno la crisi».

Quando ripartiranno i consumi in Europa e in Italia?

«Se la locomotiva americana e quella cinese ripartiranno l'Europa uscirà dalla crisi. Certo ne uscirà più tardi degli Usa ma

non troppo più tardi. Quello che deve fare la Cina è stimolare la sua domanda interna e continuare a finanziare i consumi degli americani».

Secondo la Confesercenti, le vendite natalizie in Italia diminuiranno di circa 1 miliardo di euro pari al 9%. Che ne pensa di questa previsione?

«Per me un calo del 9% è troppo alto. Se questa stima così negativa fosse esatta vorrebbe dire che l'economia italiana si trova di fronte a una severa contrazione».

(g. lon.)

Primi giorni

Già nei primi giorni delle festività natalizie negli Usa abbiamo registrato un aumento delle vendite del 3%



Le locomotive

Se la locomotiva americana e quella cinese ripartiranno anche l'Europa uscirà dalla crisi

