

**Massimo Pegoraro**

## **RETAIL DESIGN E MARKETING**

Progettare per il ritorno dell'investimento



**FrancoAngeli/POPAl**

4

## **L'esperienza multisensoriale: come coinvolgere i sensi per rafforzare il messaggio e aumentare le vendite**

di Alessandro Luciani\*

Nel mondo retail, quando parliamo di vendita, inevitabilmente ci vengono in mente le persone con le quali dobbiamo relazionarci e comunicare in modo da poter raggiungere il nostro obiettivo, quello di vendere.

Non dobbiamo mai dimenticare che il nostro potenziale cliente è una persona e quindi **emotivamente e psicologicamente sensibile**.

Tutti vogliono vendere è chiaro, ma troppo spesso questo significa essere concentrati quasi esclusivamente sul prodotto e non sull'uomo, mentre oggi una componente decisiva è proprio il coinvolgimento emotivo in tutte le sue espressioni, il coinvolgimento totale dei nostri 5 sensi principali (visivo, olfattivo, uditivo, degustativo e tattile).

Sappiamo benissimo che aumentare la permanenza all'interno del punto vendita fa aumentare le possibilità di acquisto, quindi diventano fondamentali tre valori da inserire nella progettazione.

Il primo è come restituire il tempo al rapporto umano, alla relazione intima tra cliente e retailer, esattamente il contrario di quello che avviene sul web.

Il secondo è la trasformazione culturale e pratica dell'attesa in accoglienza che purtroppo difficilmente la vediamo tradotta in pratica.

\* Designer.