

CANOVACCIO 7

Il teatro dinamico del Cambiamento: la gestione dei conflitti nelle imprese di famiglia

Affari di famiglia - quando la mamma non c'è i clienti scappano... come evitarlo?

Personaggi:

- La madre, titolare del negozio d'abbigliamento di famiglia, donna molto capace nella vendita;
- La figlia, titolare con la madre del negozio d'abbigliamento di famiglia, molto brava nella scelta della merce ma non interessata alle vendite;
- Primi clienti: una coppia di fidanzati accompagnati dalla mamma di lei;
- Secondi clienti: una coppia di fidanzati amici dei primi clienti che vengono da loro indirizzati in quel negozio.

Ambientazione:

Una mattina nel negozio di famiglia.

Svolgimento:

Nel negozio di mattina: la coppia accompagnata dalla madre di lei entra nel negozio alla ricerca di una camicia per lui. Vengono serviti dalla madre che, cortesemente, mostra i capi precisando che sono scelti con cura dalla figlia. I clienti scelgono la camicia e soddisfatti escono dal negozio.

Nel centro commerciale la coppia incontra un amico con la fidanzata che sta cercando una camicia bianca per un matrimonio e consigliano loro di recarsi nel negozio che hanno appena lasciato, sottolineando la preparazione e la carineria della titolare dello stesso.

I due ragazzi si recano nel negozio d'abbigliamento e vengono accolti dalla madre. Durante la vendita la figlia prende una telefonata arrivata al negozio; è un fornitore che vuole parlare con la madre. La madre va al telefono e la figlia prende in mano la vendita. Il cliente fa alla figlia richieste specifiche ma lei lo liquida subito lasciandolo da solo davanti alle camicie, senza seguirlo minimamente nella scelta. Insoddisfatto del servizio il cliente lascia il negozio senza aver comprato niente.

I due ragazzi (clienti) si incontrano nuovamente un paio di giorni dopo e l'amico insoddisfatto del consiglio dell'amico fa presente a questo che lo ha indirizzato in un negozio in cui non erano affatto disponibili.

Il ragazzo risentito torna nel negozio e racconta alla madre l'accaduto, sottolineando che aveva mandato da loro un amico che poi si era lamentato del disservizio e non aveva acquistato nulla a causa dell'inefficienza della figlia.

Madre e figlia discutono e litigano sulla diversa gestione del negozio e sull'incapacità della figlia di gestire in autonomia l'impresa di famiglia.

FINE
