

## La crisi e gli scenari

Avanti adagio  
Ma ora Firenze  
pensa alla fase 2

## Commercio on line, Firenze pensa alla Fase 2

I gestori di tante attività studiano nuove forme di interazione con i clienti. L'esperto digitale: «Quest'emergenza cambia l'approccio al web»

MARCO PERICCI

«La crisi dovuta alla  
pandemia porterà allo  
sviluppo del  
commercio on line»

Emanuele Baldi

**P**er qualche tempo – chissà quanto che ormai tutto sembra dilatato e impalpabile, perfino il calendario appeso accanto al frigo – dovremo dir ciao a quei rimasugli d'umanità di bottega ancora incrostati in qualche negozio fiorentino 'old style'. Luoghi in cui la battuta resta mastice di rioni dove la semplicità e l'immediatezza d'un tempo sono stata grattugiate via, senza troppe riverenze, dall'anonimato dei commerci moderni. Ma tant'è, dicevamo. Firenze si prepara alla fase 2, un concetto chiacchierato eppure ancora dai contorni incerti, che dovrà necessariamente modificare le strutture e i rapporti sociali anche nel mondo delle piccole, perfino piccolissime, imprese. Come il negozio d'alimentari, la mesticheria, il ferramenta.

**Facciamola** breve: i commercianti già da qualche giorno studiano un piano B, con il sostegno delle tecnologie, per riprendere per il bavero della giacca le loro attività una volta che il Governo, con movimenti lenti e chirurgici, inizierà a girare la toppa nella chiave della porta di tutti per concedere le prime libertà dopo settimane di quarantena giusta e forzata. In parole povere in tanti, visti i tempi lunghi per ritrovare distanze umane accettabili, stanno studiando l'e-commerce, il commercio a distanza, quello cioè che non si fa al bancone del negozio ma

davanti allo schermo di un pc o di un tablet.

**Il mezz'etto** di stracchino si ordinerà dalla cucina, la camicia si selezionerà dal salotto, il trapano per i lavori in casa si sceglierà direttamente dalla sdraio del giardino. Di qua l'acquirente, di là il commerciante. In mezzo uno schermo e dei tasti da premere. Sarà una piccola grande rivoluzione dai contorni ancora inevitabilmente incerti.

Un po' tutti, d'altronde, si saranno accorti che la Fase 2 è in qualche modo già cominciata. Da settimane infatti, complice l'isolamento forzato e la straniante mancanza di strette di mano e pacche sulle spalle, hanno fatto sì che moltissime persone abbiano iniziato a cercare soluzioni tampone via internet. La birretta con gli amici, ad esempio, si beve nella videochat di gruppo dove tra scherzi e battute si prova d'esorizzare la paura e ad illudersi di sedere ancora tutti insieme. E tralasciando i momenti ludici come non accorgersi del proliferare di social cui fanno riferimento molti lavoratori costretti dall'emergenza allo smartworking, cioè in sostanza al lavoro da casa?

**Molte cose** sono già cambiate nei rapporti e nei modi di relazionarci tra noi. Un'autentica trasformazione che ci aiuta a capire meglio Marco Pericci, giovane freelance fiorentino che lavora nel settore digitale. Pericci, che è anche presidente della federazione Comunicazione e Ict di Confartigianato Imprese Firenze, lavora per il web marketing in cui fa attività di consulenza per piccole e medie imprese

e start up e fa attività di assistenza nello sviluppo commerciale di queste. «In questo periodo sono cambiate tantissime cose nella mia attività. – dice Pericci – Il mio telefono squilla di continuo e io lavoro praticamente 14 ore al giorno».

**Il motivo** è facilmente intuibile. «L'emergenza del coronavirus ha portato molte persone a dover riorganizzare il proprio lavoro. – prosegue – In tanti mi chiedono semplici consulenze per lo smart working anche se spesso non sembrano molto interessate a questa tipologia di attività ma vogliono più che altro risolvere degli impicci, altre persone invece iniziano a vedere il digitale come una scommessa». «Chi? – aggiunge poi – Non parlo di grandi aziende, spesso anche il titolare di un negozio di alimentari o quello di uno di abbigliamento inizia a chiedersi come affrontare la fase 2 e ad interessarsi delle potenzialità dell'E-commerce».

«L'impatto di questa crisi sui modi di concepire il web lascerà un segno, credo sarà un'onda lunga da sfruttare» conclude Pericci.

**Le imprese**, ora davanti a un bivio, si trovano giocoforza costrette a scommettere su qualcosa di diverso rispetto a quello che finora è stato. Gli effetti di questa rivoluzione rappresentano comunque ancora un grande punto interrogativo.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



## FOCUS

**«Studiamo la forza dell'e-commerce»****① I primi segnali**

In molti si saranno accorti che la Fase 2 è in qualche modo già cominciata. Da settimane infatti, complice l'isolamento forzato, moltissime persone hanno iniziato a cercare soluzioni tampone via internet sia per lavoro che per diletto.

**② La scommessa**

I commercianti già da qualche giorno studiano un piano B, con il sostegno delle tecnologie, per riprendere per il bavero della giacca le loro attività una volta che il Governo concederà qualche apertura.

**③ Marco Pericci**

«Spesso anche il titolare di un negozio di alimentari o quello di uno di abbigliamento inizia a chiedersi come affrontare la fase 2 e ad interessarsi delle potenzialità dell'E-commerce».