

**SMALL in business/BIG in design**

**QUESTIONARIO PER I  
NEGOZIANTI**  
ospite./**MARCO SALVINI**

**17 OTTOBRE 2012**  
**H 16.00**

SCUOLA DEL DESIGN / POLITECNICO DI MILANO/BOVISA  
LABORATORIO DI METAPROGETTO / 2.LI sez.I4 / a.a. 2012-2013

**FRANCESCA MURIALDO, SILVIA GIRARDI**  
CRISTINA FOGLIA, FRANCESCA VARGIU

# QUESTIONARIO/ PER INIZIARE

- individuare il gestore o il responsabile dell'esercizio
- chiedere se è permesso fare fotografie
- chiedere se è permesso registrare l'intervista
- chiedere se è permesso filmare l'intervista

# AL GESTORE/ **1. L'ESERCIZIO E LA ZONA**

- 1.1 da quanto tempo è responsabile di questo esercizio?
- 1.2 qual è il nome dell'esercizio?
- 1.3 le piace il nome dell'esercizio?
- 1.4 cosa vende/cosa offre il suo esercizio?

AL GESTORE/  
**1. L'ESERCIZIO E LA ZONA**

- 1.5 qual è l'orario di apertura?
- 1.6 è soddisfatto dell'orario di apertura adottato?
- 1.7 modificherebbe l'attuale orario di apertura?

AL GESTORE/  
**1. L'ESERCIZIO E LA ZONA**

- 1.8 quando è stato fatto il lay-out attuale dell'esercizio e da chi?
- 1.9 le piace questo lay-out?
- 1.10 può elencare tre cose positive e tre cose negative dell'attuale lay-out?
- 1.11 posso fare la stessa domanda ai suoi dipendenti/collaboratori?
- 1.12 posso fare la stessa domanda ai suoi clienti?

AL GESTORE/  
**1. L'ESERCIZIO E LA ZONA**

- 1.13 come esercente sente di appartenere ad una zona specifica di Milano?
- 1.14 se sì, le piace questa zona?
- 1.15 le piace (o non le piace) per quali motivi?
- 1.16 pensa che si possano attuare dei miglioramenti nella zona?
- 1.17 se sì, quali?
- 1.18 .....

## AL GESTORE/ **2. STRUTTURA E COMPOSIZIONE DELL'ESERCIZIO**

- 2.1 qual è la tipologia dell'esercizio?  
Fa parte di una catena?  
Ha dei suoi omologhi altrove?

AL GESTORE/  
**2. STRUTTURA E COMPOSIZIONE  
DELL'ESERCIZIO**

- 2.2 come è composto l'esercizio?  
Ha un retro?  
Un seminterrato?  
È su più piani?  
Utilizza lo spazio antistante?
- 2.3 quali sono le dimensioni in mq?

## AL GESTORE/

### **2. STRUTTURA E COMPOSIZIONE DELL'ESERCIZIO**

- 2.4 c'è elaborazione del venduto nell'esercizio?
- 2.5 c'è attività o parte di dell'attività artigianale nell'esercizio?
- 2.6 nell'esercizio si svolgono diverse attività in diverse zone dedicate?
- 2.7 vi si svolgono attività saltuarie diverse da quella principale?

AL GESTORE/  
**2. STRUTTURA E COMPOSIZIONE  
DELL'ESERCIZIO**

- 2.8 l'esercizio ha un magazzino?
- 2.9 se sì, le merci utilizzano lo stesso ingresso dei clienti o uno diverso?

AL GESTORE/  
**2. STRUTTURA E COMPOSIZIONE  
DELL'ESERCIZIO**

- 2.10 se si tratta di un esercizio per la consumazione di cibi o bevande, ci sono posti a sedere? Quanti?  
Quanti all'interno e quanti all'esterno?
- 2.11 il servizio è dotato di wi-fi?
- 2.12 è dotato di sistema per la diffusione della musica?
- 2.13 .....

AL GESTORE/  
**2. ALLEGATI**

Allegato 1: planimetria schematica

Allegato 2: schema dei flussi

Allegato 3: schema ad assi business semplice/  
complesso vs. artigianale/rivendita

AL GESTORE/  
**3. IL PERSONALE  
E LE NORME**

- 3.1 quante persone ci lavorano a tempo pieno?
- 3.2 che orario fanno?
- 3.3 quante persone ci lavorano part-time?
- 3.4 che orario fanno?

AL GESTORE/  
**3. IL PERSONALE  
E LE NORME**

- 3.5 c'è uno spogliatoio?
- 3.6 c'è un' uniforme?
- 3.7 quali norme o regolamenti generici si applicano all'attività?

AL GESTORE/  
**3. IL PERSONALE  
E LE NORME**

- 3.8 quali norme o regolamenti igienici?
- 3.9 ci sono servizi igienici relativi unicamente a questo esercizio?
- 3.10 interni o esterni?
- 3.11 differenziati per sesso?
- 3.12 garantiscono completamente l'accessibilità ai disabili?
- 3.13 secondo lei sono sufficienti? Perché?
- 3.14 .....

AL GESTORE/  
**4. ANALISI DELLE  
ATTIVITA'**

- 4.1 in una scala da 1 a 10 quanto sono importanti le vetrine per il suo business?
- 4.2 in una scala da 1 a 10 quanto è importante l'insegna o l'immagine esterna per il suo business?

AL GESTORE/  
**4. ANALISI DELLE  
ATTIVITA'**

- 4.3 e quanto il fattore umano o l'interfaccia con i clienti?
- 4.4 quanto i servizi per i clienti non localizzati (consegna a domicilio, assistenza, etc...)

AL GESTORE/  
**4. ANALISI DELLE  
ATTIVITA'**

- 4.5 quanto è importante la pronta disponibilità della merce nel negozio/esercizio?
- 4.6 quanto è importante la varietà della merce?
- 4.7 quanto è importante la possibilità di personalizzazione della merce?

AL GESTORE/  
**4. ANALISI DELLE  
ATTIVITA'**

- 4.8 sempre in una scala da 1 a 10 quanto è importante la localizzazione?
- 4.9 e quanto il passaggio di gente?
- 4.10 quanto la facilità di parcheggio?
- 4.11 l'attivazione dell'area C ha influito sul suo business?

AL GESTORE/  
**4. ANALISI DELLE  
ATTIVITA'**

- 4.12 quali sono le fasce orarie di maggior afflusso di clienti?
- 4.13 quali sono i giorni di maggior afflusso?
- 4.14 qual è l'andamento del fatturato nei 7 giorni?
- 4.15 qual è l'andamento del fatturato nel mese?
- 4.16 qual è l'andamento del fatturato nelle stagioni?

AL GESTORE/  
**4. ANALISI DELLE  
ATTIVITA'**

- 4.17 chi sono i suoi maggiori concorrenti?
- 4.18 in che cosa sono migliori (o per quale motivo hanno un business migliore)?
- 4.19 in che cosa sono peggiori (o per quale motivo hanno un business peggiore?)

AL GESTORE/  
**4. ANALISI DELLE  
ATTIVITA'**

- 4.20 qual è l'importo medio di un suo scontrino?
- 4.21 mediamente quanti clienti acquistano/  
richiedono un servizio per scontrino?
- 4.22 se paga un affitto, quanto pesa in percentuale  
questa spesa sul suo fatturato?

AL GESTORE/  
**4. ANALISI DELLE  
ATTIVITA'**

- 4.23 adotta qualche formula di campagna sconti?
- 4.24 se sì, quale?  
È periodica, saltuaria, costante?

AL GESTORE/  
**4. ANALISI DELLE  
ATTIVITA'**

- 4.25 ha notato un aumento/calo del fatturato negli ultimi 6 mesi?  
E nell'ultimo anno?  
E negli ultimi 3 anni?
- 4.26 a che cosa è dovuto secondo lei?
- 4.27 .....

AL GESTORE/  
**4. ALLEGATI**

Allegato 4: schema ad assi economico/costoso  
vs. classico/innovativo

## AL GESTORE/ **5. COMUNICAZIONE**

- 5.1 che tipo di attività di comunicazione viene attuata durante l’anno? (pubblicità televisiva, radiofonica, su stampa, volantinaggio, sito web, etc...)
- 5.2 quanto è soddisfatto dell’attuale attività di comunicazione?

## AL GESTORE/ **5. COMUNICAZIONE**

- 5.3 che lei sappia ci sono o ci sono state iniziative nella zona tra i vari esercizi atte a promuovere le attività?
- 5.4 se sì, vi partecipa/vi ha partecipato?
- 5.5 perché sì?(/perché no?)

## AL GESTORE/ **5. COMUNICAZIONE**

- 5.6 è interessato a nuove forme di comunicazione o lancio del suo negozio?
- 5.7 e della sua zona?
- 5.8 se non ha un sito web, è interessato ad aprirne uno?
- 5.9 .....

AL GESTORE/  
**6. ANALISI DEI  
CLIENTI**

- 6.1 i suoi clienti sono per la maggior parte uomini o donne?
- 6.2 qual è l'età media dei suoi clienti più numerosi?
- 6.3 quali sono le tipologie più comuni dei suoi clienti tra le seguenti: bambini con genitori, teen-ager da soli o in coppia, teen-ager in gruppo, giovani coppie, giovani single, adulti in coppia, adulti in gruppo, business men/women, anziani, domestiche, etc.

## AL GESTORE/ **6. ANALISI DEI CLIENTI**

- 6.4 quali sono i maggiori attrattori per il suo business tra i seguenti: uffici, scuole, divertimenti (cinema/ aperitivo), mercati, palestre, etc....?
- 6.5 quando è saturo l'esercizio? (+ 10% dei clienti, + 50 % dei clienti, il doppio dei clienti,...)
- 6.6 quanto tempo passano nel suo esercizio mediamente i suoi clienti (10 minuti, mezz'ora, meno di un'ora, più di un'ora,...)

AL GESTORE/  
**6. ANALISI DEI  
CLIENTI**

- 6.7 ha una mailing-list dei suoi clienti?
- 6.8 quanti suoi clienti sono ricorrenti e quanti sono casuali in percentuale?
- 6.9 qual è la frequenza di visita dei suoi clienti ricorrenti?

AL GESTORE/  
**6. ANALISI DEI  
CLIENTI**

- 6.10 ha mai fatto un'analisi dell'origine e della destinazione dei suoi clienti?
- 6.11 è interessato a farla?
- 6.12 secondo lei qual è il motivo principale perché i suoi clienti vengono nel suo esercizio?
- 6.13 .....

AL GESTORE/  
**6. ALLEGATI**

Allegato 5 : schema ad assi clientela giovane/  
anziana vs. saltuaria/ricorrente

## AL GESTORE/ **7. PROIEZIONI**

- 7.1 fatto 100 il suo fatturato annuo, quanto sarebbe disposto a spendere per rinnovare l'esercizio?
- 7.2 e perché le siano presentate nuove proposte?
- 7.3 prevede di fare investimenti per il suo esercizio nei prossimi 3/6/12 mesi?

## AL GESTORE/ **7. PROIEZIONI**

- 7.4 ha mai pensato di effettuare nuove aperture?
- 7.5 perché si? (/perché no?)
- 7.6 se sì, dove?
- 7.7 per aumentare il business preferirebbe avere un secondo esercizio altrove o ingrandire l'attuale nelle dimensioni?

## AL GESTORE/ **7. PROIEZIONI**

- 7.8 per aumentare il business sarebbe interessato a modificare l'offerta "in orizzontale" (più scelta degli attuali articoli in vendita/del servizio?) o "in verticale"(differenziare gli articoli/il servizio?)
- 7.9 per richiamare più clienti sarebbe interessato a organizzare degli eventi?
- 7.10 e a partecipare a degli eventi assieme agli altri esercizi della zona?

## AL GESTORE/ **7. PROIEZIONI**

- 7.11 elenchi tre esercizi o negozi dove le piace andare. Perché?
- 7.12 se non avesse limitazione di budget alcuna, che cosa farebbe per migliorare il suo business?
- 7.13 .....

AL GESTORE/  
**8. NOTE E CONCLUSIONI**