

17 Novembre 2016

## Commercianti, piccole strategie per essere internazionali

Dal tax free shopping all'accoglienza, con alcuni semplici accorgimenti è possibile intercettare al meglio la clientela straniera e aumentare le opportunità. Lo ha dimostrato il Gruppo Terziario Donna di Ascom in una serata in lingua





Internazionalizzare non significa solo aprirsi ai mercati esteri, ma anche accogliere nelle proprie attività la clientela straniera, che nella nostra città e provincia è sempre più numerosa. È questo il messaggio che il Gruppo Terziario Donna Ascom lancia ai commercianti di Bergamo. Se ne è parlato nel corso dell'incontro-aperitivo in lingua "Internazionalizzazione oggi: dall'accoglienza all'opportunità di mercato" promossa per gli associati al Centro Magus di via Camozzi a Bergamo.

Alcuni consulenti che seguono da anni attività che si rivolgono ai mercati esteri hanno spiegato le mini-opportunità che possono permettere di avvicinare la clientela straniera, ad esempio il Tax Free Shopping, le procedure per non applicare l'Iva agli stranieri che acquistano nelle negozi, la partecipazione a corsi di lingua mirati a commesse e commercianti per servire i clienti nella loro lingua e accorgimenti banali ma efficaci come la traduzione in lingua straniera delle pagine Facebook e dei menù per i ristoranti. I partecipanti hanno avuto inoltre l'occasione di mettersi in campo parlando con loro e tra loro in diverse lingue straniere.



Claudia Marrone con il direttore dell'Ascom Oscar Fusini (a destra) e il segretario di Terziario Donna, Pietro Bresciani

«Quando si parla di internazionalizzazione si pensa a un imprenditore che parte con la valigia per aprire un'attività all'estero. Così molti pensano che non faccia al caso loro. In realtà si può internazionalizzare la propria attività anche rimanendo dove si è - afferma **Claudia Marrone**, presidente del Gruppo Terziario Donna Ascom -. Non occorre fare grandi investimenti, basta imparare le lingue straniere e sfruttare alcune piccole opportunità».

L'internazionalizzazione è quindi alla portata di tutti, dal piccolo panificio di quartiere al negozio di abbigliamento, dal ristorante alla bottega di alimentari. «In passato bastava lavorare con i clienti locali, oggi invece qualunque attività ha occasione di avere contatti con l'estero - spiega Marrone -, i clienti stranieri sono sempre di più e sono una grande



stessi fornitori a volte sono fuori dall'Italia».

Un aiuto per avvicinare i clienti stranieri viene da due servizi che si

possono caricare sul Pos che si ha in negozio. Il primo (Tax free) permette di effettuare acquisti esentasse ricevendo una ricevuta valida per il rimborso dell'Iva senza bisogno di compilare nulla; l'altro (Multicurrency) consente di pagare nella propria valuta estera, con il doppio beneficio per il cliente di capire subito quanto spende e per il commerciante di facilitare gli acquisti senza costi aggiuntivi di transazione (il pagamento viene accreditato in euro) e con il riconoscimento da parte della banca dello 0,50% sulla transazione. (Per maggiori informazioni: Global Blu, operatore convenzionato con Federmoda [Idurante@globalblue.com](mailto:Idurante@globalblue.com))



L'iniziativa ha avuto anche uno scopo benefico: nel corso della serata è stato raccolto un piccolo contributo per l'associazione "Aiuto donna Centro antiviolenza Bergamo", un gruppo di 18 volontarie, tra cui avvocati civili e penali e psicologhe, che dal 1999 offre assistenza alle donne maltrattate e in pericolo. Il prossimo 25 novembre ricorre infatti la

La Rassegna

giornata internazionale per l'eliminazione della violenza sulle donne.

«Ogni giorno anche a Bergamo e dintorni ci sono casi di violenza di tutti i tipi, fisiche ma anche psicologiche, che forse sono anche peggiori. Ad oggi abbiamo 300 pratiche aperte e riguardano donne di ogni età ed estrazione sociale, si può pensare sia un problema che riguarda le donne extracomunitarie, ma il 60% sono italiane - spiega la responsabile **Angela Gipponi** -. Il problema è capire il rischio in cui si trovano. Finalmente anche le Forze dell'ordine hanno al loro interno un gruppo che accoglie queste donne e anche gli ospedali»

Lo scopo dell'associazione è accompagnare le donne a prendere una decisione per uscire dalla violenza in cui si trovano. «Non è facile, a volte le perdiamo ma loro almeno sanno di avere qualcuno con cui parlare e di poter contare sulla massima riservatezza - dice Gipponi -. Tutte le conversazioni sono secrete, lo stesso numero di telefono del centro quando ci chiamano è nascosto e non compare». Lo sportello dell'associazione si trova in via San Lazzaro 3 (sopra l'ufficio servizi sociali) ed è aperto dal lunedì al sabato ma le operatrici sono reperibili anche la domenica. Il numero per contattarle è 035 212933, la mail è info@aiutodonna.it. Per maggiori informazioni si può visitare il sito [www.aiutodonna.it](http://www.aiutodonna.it) e la pagina facebook. Tra le iniziative promosse dall'associazione, la mostra "Nemmeno con un fiore", opere di Oliviero Passera, dal 17 al 27 novembre alla Sala polivalente di Dalmine e, nella stessa sede, il 25 novembre uno spettacolo monologo dal titolo "Bambole".

