

determinante allorché si acquista una scarpa di costo come la Geox e non una scarpa da 25 euro che pare di basso livello ma che corrispondono alle vecchie 50.000 lire.

Il consumatore soddisfatto necessita di assistenza dal momento preliminare all'acquisto a quello in cui deciderà di disfarsi del bene, della vecchia scarpa.

Il consumatore soddisfatto è la migliore pubblicità alla quale un'azienda possa aspirare: a un elevato grado di soddisfazione corrisponde un elevato tasso di fedeltà ma questo nel settore delle scarpe non lo abbiamo trovato.

La scienza della fidelizzazione: quell'insieme delle azioni di marketing volte al mantenimento della clientela, la prima linea di difesa di ogni azienda, nel tentativo di creare un processo virtuoso di affezione alla marca, è cosa rara e navigando in internet non ci è riuscito trovare un'azienda che lo pratichi in modo semplice e trasparente.

C'è da dire, però, che l'affezione del consumatore soddisfatto si nutre non solo di marketing, ma anche di materie prime qualitativamente all'altezza delle aspettative, appropriate tecniche di lavorazione, insomma ingredienti necessari per assicurare effettivamente la buona riuscita del prodotto. In particolare, come per gli alimenti, anche le scarpe dovrebbero avere un'etichetta che ne consenta di conoscere i prodotti utilizzati e i luoghi dei singoli confezionamenti.

È chiedere troppo?

La soddisfazione del consumatore ha il suo prezzo e se di contro c'è quello sopportato per l'acquisto del "bene-bidone"... non è chiedere troppo.

Per concludere la signora ... *omissis per privacy* ..., la sua numerosa famiglia e gli amici informati difficilmente vestiranno i panni di consumatori soddisfatti Geox per non ricevere la sorpresa di trovarsi con un esemplare che ti lascia... a piedi scalzi.

## LA CORRISPONDENZA

### Alla GEOX sono serviti 2 mesi per inviare un riscontro

14 novembre 2009 21:55

Da: ... *omissis per privacy* ...

A: customerserviceit@geox.com

Cc: info@aladinocalzature.it

Oggetto: reclamo

Spett. GEOX, con la presente voglio portarvi a conoscenza di quanto accaduto con un paio di vostre scarpe. Circa un mese fa mi sono recata per un impegno a Firenze e per l'occasione ho indossato un paio di Vostre scarpe comperate dal rivenditore di zona Aladino.

Le scarpe in oggetto sono state acquistate qualcosa più di tre anni fa e sono state portate pochissimo come si evince anche dalle foto allegate che dimostrano uno stato della parte superiore ancora buonissimo. Arrivata a Firenze e parcheggiata l'auto mi sono incamminata a piedi verso il luogo di mio interesse, ma percorse alcune centinaia di metri ho avvertito qualcosa di strano che non mi consentiva di camminare correttamente. Ho pensato subito ad un eventuale fondo sconnesso del marciapiede sul quale stavo camminando, ma mi sono resa subito conto che la responsabilità era esclusivamente delle scarpe indossate che ad un primo esame si stavano letteralmente disintegrando nella suola in gomma. Sono stata naturalmente presa dal panico e, nonostante abbia cercato di proseguire, mi sono resa subito conto che con quelle scarpe non sarei arrivata da nessuna parte. Imbarazzo e rabbia mi hanno assalito facendomi immediatamente realizzare che in quelle condizioni non avrei mai potuto tener fede all'impegno, la prima reazione è stata quella di entrare nel primo negozio di calzature dove, tra gli ammiccamenti divertiti delle due commesse, ho acquistato un paio di scarpe, le prime che mi sono capitate sotto gli occhi senza neanche che mi piacesse più di tanto. Qualche giorno dopo ho deciso di portare le scarpe incriminate, che avevo conservato, al Vostro rivenditore Aladino che mi ha subito informato del fatto che essendo una scarpa di oltre tre anni fa non avrebbe potuto far molto per me, cosa che dopo qualche giorno mi ha confermato dicendomi anche che "... alla Geox non hanno neanche voluto che gliel'ho spedissi perché passati tre anni ecc. ecc...." A questo punto ho deciso, visto il muro di gomma, di scriverVi dopo aver contattato una associazione di difesa dei consumatori la quale mi ha confermato che sì, dopo tre anni una scarpa non gode più di nessuna forma di garanzia, ma non deve neanche "disintegrarsi" in poche centinaia di metri come successo a me. Se alla Geox qualcuno vorrà tener conto del disagio che ho dovuto sopportare e del fatto che una scarpa non può e non deve fare la fine che queste mie hanno fatto, allora questo qualcuno spero abbia la sensibilità per rimediare a certi Vostri difettosi prodotti. Tengo a precisare che le scarpe in questione mi erano già state sostituite dopo una decina di giorni in quanto la suola di una di queste si era quasi totalmente "scollata" avendola indossata solo tre volte. Vi allego per un esame due foto delle stesse che dimostrano come la scarpa, nonostante le buone condizioni della parte superiore, si siano disintegrate nella suola in gomma. Vi informo altresì che in mancanza di una sensibile risposta da parte Vostra ricontatterò la associazione di difesa dei consumatori per tutelare e informare gli utenti di quanto occorsomi anche a mezzo testata giornalistica che si è detta disponibile ad accogliere un articolo di stampa nella loro sezione dedicata ai consumatori. Cordiali saluti