

Per coccolare i nostri lettori offriamo anche gli occhiali

Martin Tittel gestisce la più antica libreria tedesca tra incontri e consigli: le ricette per fidelizzare il suo pubblico

MARTINA TITTEL

Sono la prima donna a dirigere la più antica libreria di tedesca. Nel febbraio del 2015 ho acquisito la maggioranza del pacchetto azionario della Nicolaische Buchhandlung, fondata 300 anni prima.

Arrivo da una lunga esperienza in una grande libreria, Dussman das Kulturkaufhaus, in Friedrichstraße a Berlino. Ho deciso di rilevare la Nicolaische Buchhandlung e di sostenere fortemente la sua identità di quartiere. Ho scelto di privilegiare un assortimento circoscritto, ma fortemente mirato e con l'aiuto dei miei tre collaboratori, senza farci intimorire dalle contenute dimensioni del nostro spazio (la superficie della libreria è di soli 85 mq) abbiamo ridato vita alla Nicolaische Buchhandlung.

L'assortimento si compone anzitutto di una vasta e profonda scelta di titoli legati a Berlino e al Brandeburgo, cosa che ci permette di raggiungere immediatamente il nostro pubblico di riferimento specifico. Si compone per la maggior parte di narrativa, di saggistica e politica; subito a seguire l'editoria per ragazzi. Due le sezioni recentemente introdotte: "Preziosi" e "Natura", temi declinati anche nella categoria merceologica del non-book.

Organizziamo eventi affrontando temi sempre nuovi, attuali, di ampio interesse. Proponiamo e promuoviamo pubblicazioni al di fuori degli schemi tradizionali (da noi non si trovano solo i titoli proposti dalle classifiche dello Spiegel) e questo genera una forte fidelizzazione della clientela. Scegliamo di promuovere piccoli editori di qualità, ai quali poi i lettori si affeziono velocemente. Molto spesso sono i clienti stessi a suggerire le loro letture preferite e con loro ci si ritrova per discutere delle nuove uscite nel circolo di lettura che organizziamo in libreria.

Faccio delle scelte commerciali e professionali indipendenti, a volte contro corrente, ma non potrei fare diversamente, perchè ho scelto di raccogliere l'eredità intellettuale di Friedrich Nicolai, che insieme a Gotthold Ephraim Lessing e Moses Mendelssohn ha promosso la corrente illuminista berlinese.

Il nostro calendario di eventi viene pubblicizzato attraverso la newsletter mensile, che contiene anche una selezione di consigli di letture dei nostri librai, attraverso la homepage del sito e della relativa sezione di e-commerce, attraverso la distribuzione di oltre 3.000 flyer negli esercizi della zona, oltre all'affissione di locandine, la stampa berlinese e i Social Network.

La competenza dei librai e la rapidità nel servizio sono elementi sui quali possiamo e dobbiamo poter contare, ma quello che ci rende speciali penso siano alcune particolarità dei nostri servizi, come la rapidità di evasione degli ordini, che avviene dalla sera alla mattina dopo, la possibilità di prenotare pubblicazioni antiquarie, la possibilità di prendere in prestito occhiali da lettura (grazie alla collaborazione con il vicino negozio di ottica) e l'abbonamento personalizzato: il cliente che accede al servizio, riceve a casa un certo numero di pubblicazioni tarate sui propri gusti.

Quando scelgo i miei collaboratori mi piace rivolgermi ai giovani e agli studenti. Dal 2017 ho anche



iniziato ad accogliere studenti dell'Erasmus, finora abbiamo avuto già 6 ragazzi italiani qui con noi! Offro loro un tirocinio, per il quale faccio sempre un colloquio di selezione. Prima di iniziare devono svolgere un compito ben preciso: devono visitare tre librerie, Thalia, Hugendubel e una libreria piccola a loro scelta. Devono prendere nota di quello che piace e quello che piace meno: servizio al cliente, assortimento, presentazione, allestimento delle vetrine. Tutto questi aspetti vengono discussi in fase di colloquio e poi comparati con quanto avviene nella Nicolaische Buchhandlung, in modo che possano rendersi conto delle differenze tra i vari esercizi, che siano di catena, grandi o piccole librerie, e noi siamo comunque sempre felici di avere nuovi suggerimenti.

Alla fine della loro esperienza hanno un'idea precisa del mestiere del libraio e di quello che è lo spirito del lavoro in libreria.

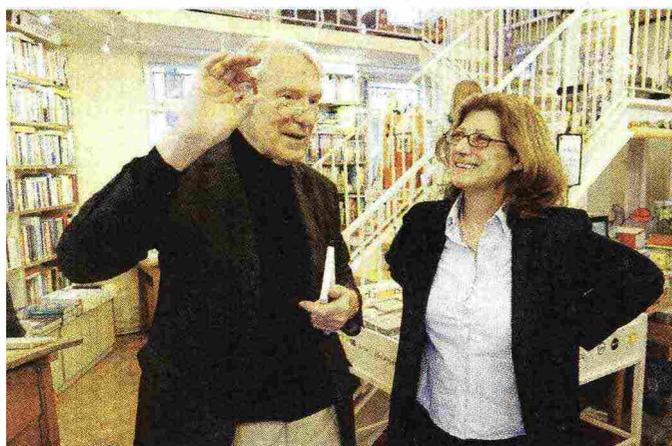
L'organizzazione costante di attività ed eventi, la costante revisione dell'immagine della libreria, ma soprattutto la condivisione dei dati economici con librai e collaboratori, hanno fatto sì che il fatturato aumentasse del 30% negli ultimi due anni: un guadagno di mezzo milione di euro.

Questo per noi è un risultato straordinario, che si unisce alla soddisfazione di essere considerata una delle più belle librerie della Germania e all'orgoglio per aver vinto il Deutscher Buchhandlungspreis il premio tedesco per librai, nel 2016.

In ogni caso, il tema principale penso sia questo: le librerie sono destinate a un cambiamento continuo nel tempo. Probabilmente, tra 10 o 15 anni, non esisteranno più librerie come quelle che abbiamo oggi...

[Traduzione di Ilaria Balp]

© BY NC ND ALCUNI DIRITTI RISERVATI



Alla Scuola per Librai

Martina Tittel è una degli ospiti del Seminario di Perfezionamento della Scuola per Librai Umberto e Elisabetta Mauri, che si svolge alla Fondazione Giorgio Cini di Venezia da martedì 23 a venerdì 26. Il consueto appuntamento in cui l'editoria italiana e internazionale si confrontano sul presente e sul futuro del libro è organizzato dalla Fondazione Umberto e Elisabetta Mauri in collaborazione con Messaggerie Libri e Messaggerie Italiane, l'Associazione Librai Italiani, l'Associazione Italiana Editori e il Centro per il Libro e la Lettura. La Scuola è, dal 1984, un laboratorio di sperimentazione e discussione che ha come centro il libro, il suo percorso, la sua trasformazione.

Per info: www.scuolalibraiuem.it

La Nicolaische Buchhandlung di Berlino è la più antica libreria della Germania e una delle più antiche del mondo.

Nel 1713, il re Friedrich Wilhelm I assegna alla libreria di Christoph Gottlieb Nicolai il General Privileg, che, secondo il regolamento del commercio librario tedesco dell'epoca, gli permetteva di pubblicare, stampare, e vendere qualsiasi genere di libro, consentendogli così di diventare il primo vero libraio generalista, in grado di offrire al pubblico un proprio assortimento. Il figlio Friedrich, esponente dell'illuminismo tedesco, prosegue l'opera del padre gestendo la libreria fino al 1811 e facendone un centro della vita culturale berlinese. Martina Tittel (nella foto qui accanto) ha rilevato la libreria nel 2015, sostenendo fortemente la sua identità di quartiere