

# La percezione dei retailer filtrata dai colori

## Analisi dei brand con l'approccio Chromothinking. Per una lettura delle energie colorate

a cura di **Enzo Bartalotta** - Ethica srl

Sulla base dell'approccio Chromothinking sono stati presi in esame cinque retailer (Auchan, Carrefour, Conad, Coop, Esselunga) al fine di analizzare la percezione che i lettori abbonati a Mark Up (che hanno contribuito online) hanno dei player distributivi grazie a una lettura delle energie colorate. Ecco di seguito le osservazioni.

### Auchan

Il campione d'intervistati ha restituito una percezione di Auchan

come caratterizzato da una maggiore, seppur non elevata, caratterizzazione estroversa. Auchan è anche un brand dalla personalità intuitiva. Più in generale risulta avere una minore caratterizzazione rispetto ad altri brand analizzati, quindi un posizionamento meno chiaro. Ciò nonostante il profilo di Auchan risulta connotato di grande entusiasmo, dinamismo, attrazione per il successo, per l'innovazione. È pieno di risorse, orientato all'azione e soprattutto proteso verso il futuro. È entusiasta, originale, pieno di idee, aperto e ricettivo. È molto interattivo e capace di creare squadra. Queste caratterizzazioni, pur essendo più differenziate rispetto ad altre, non lo sono a sufficienza o in maniera marcata tanto da poter essere considerate dei veri e propri punti di forza del brand agli occhi del pubblico. Nessuna delle sue ener-

gie caratterizzanti supera il 75%, mentre ne ha tre su quattro prossime al 50%.

### Carrefour

È caratterizzato da un profilo razionale esprimendo una prevalenza di energia blu e rossa. La razionalità prevale quasi due volte, dando in tal modo al marchio una più marcata connotazione di precisione, di logica, di sistematicità. La posizione di Carrefour sulla ruota esprime un carattere orientato verso la logica, l'analisi, la ricerca. Allo stesso tempo risulta coerente e responsabile. La prima evidenza che emerge è il posizionamento poco marcato. Sebbene ci siano due energie sopra la media, quella blu e quella rossa, nessuna delle due raggiunge una percentuale significativamente alta (almeno sopra il 75%). D'altra parte una caratteristica più facilmen-

te comprensibile ai consumatori, ovvero l'introversione o l'estroversione, è piuttosto indifferenziata. Con 95% di introversione e 107% di estroversione il marchio Carrefour si pone in una posizione della ruota di non facile percezione per il cliente. La seconda evidenza, è che Carrefour si trova lontano dall'élite dei marchi ben differenziati. L'indice di differenziazione di Carrefour è pari a 47%. È un valore migliorabile. In pratica fatto 100 i brand presenti in diversi mercati, 53 di questi hanno una configurazione delle energie tali da avere una differenziazione più alta di Carrefour.

### Conad

Il retailer si caratterizza per una elevata funzione sentimento. Nel linguaggio Chromothinking il brand esprime come energie prevalenti quelle verde (soprattutto) e gialla. Il brand risulta avere, anche per questo, un posizionamento molto chiaro e distintivo, occupando sulla ruota Insights Discovery una posizione nel cerchio centrale. Detto in termini più comuni, è molto più affettivo che razionale. Il rapporto è, dunque, decisamente favorevole all'affettività: un totale di 149%, mentre per la razionalità il totale è di 45%. L'affettività prevale quasi 3 volte e più, dando in tal modo al marchio una forte e chiara connotazione di vicinanza, affidabilità e premura. La posizione di Conad sulla ruota, che noi tecnicamente chiamiamo sostenitore consigliere, espri-

## LE ENERGIE DEL METODO

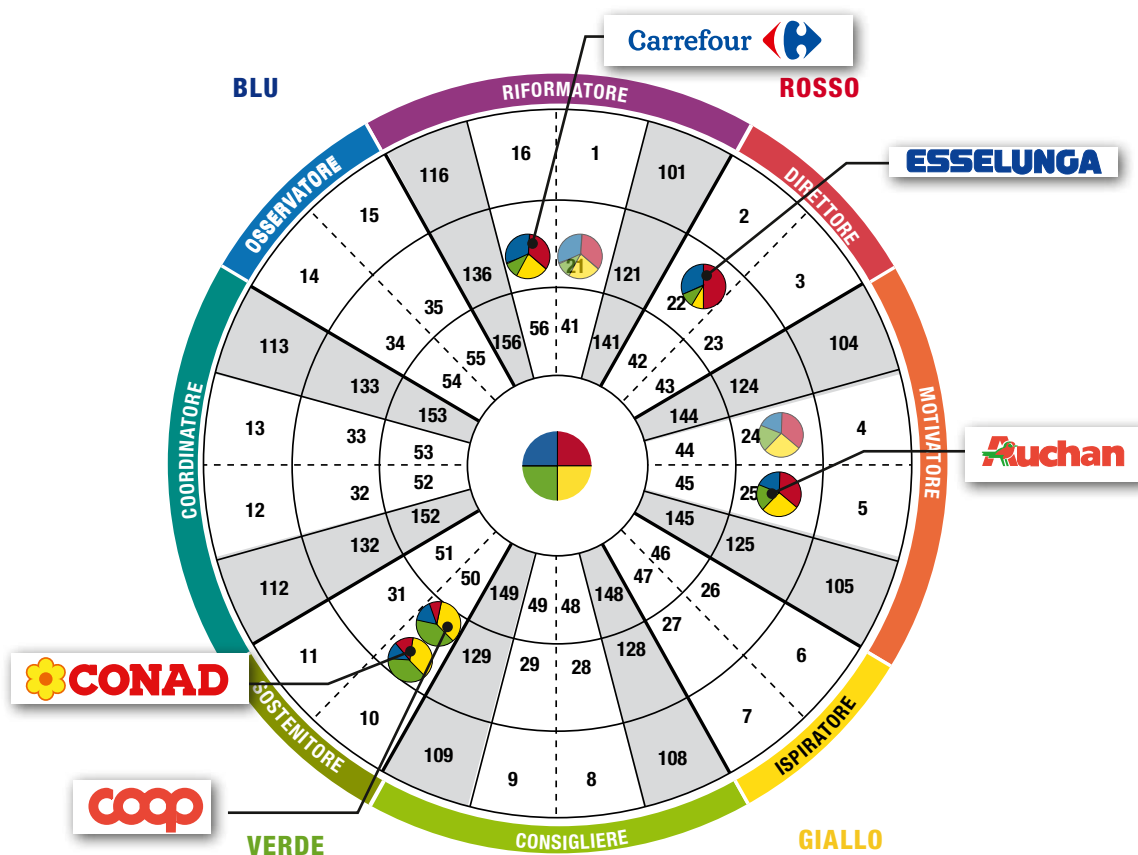
I consumatori percepiscono nel brand un carattere, una personalità proprio come se fosse una persona. In sintesi, il metodo si rifà a 4 profili base che chiameremo energie colorate:

- **ENERGIA ROSSA**, è caratterizzata da velocità, forza, decisione, azione, estroversione, razionalità, competizione e innovazione. È un'energia protesa in avanti, verso il futuro, verso la tecnologia;
- **ENERGIA GIALLA**, è caratterizzata da familiarità, allegria, espansività, calore, affettività, relazione, coinvolgimento ed estroversione. È un'energia anch'essa protesa in avanti, ma verso le persone;
- **ENERGIA VERDE**, è caratterizzata da vicinanza, genuinità, complicità, semplicità, amore, affettività, pacatezza e introversione. È un'energia riservata, rivolta verso sé stessa e la cura delle persone;
- **ENERGIA BLU**, energia blu, è caratterizzata da precisione, sobrietà, informazione, formalità, tradizione, introversione, razionalità e introspezione. È un'energia riservata, rivolta verso sé stessa e le attività di pensiero.

Come in ogni persona, in ogni brand sono presenti tutte e quattro queste energie, ma quando una o due di esse sono prevalenti vi è una percezione più precisa. In questo caso parliamo di brand differenziato.

## I protagonisti del retail sulla ruota Insights Discovery®

la ruota a 72 tipi



	Posizione cosciente sulla ruota	Posizione meno cosciente sulla ruota
Auchan	25: Motivatore Ispiratore (classico)	24: Motivatore Direttore (classico)
Carrefour	36: Riformatore Osservatore (classico)	21: Riformatore Direttore (classico)
Coop	30: Sostenitore Consigliere (classico)	30: Sostenitore Consigliere (classico)
Conad	30: Sostenitore Consigliere (classico)	30: Sostenitore Consigliere (classico)
Esselunga	22: Direttore Riformatore (classico)	22: Direttore Riformatore (classico)

© Copyright 1992-2011 Andrew Lothian, Insights, Dundee, Scotland. All rights reserved. www.insights.com

me un carattere fortemente orientato all'ascolto delle esigenze altrui, leale, coerente, affidabile, incoraggiante, creativo, di vedute aperte. Emerge con estrema chiarezza il posizionamento nitido di Conad. Le energie verde e gialla sono significativamente elevate e allo stesso tempo le energie blu e rossa sono significativamente basse. Questa chiara connotazione affettiva è anche discreta, riservata,

non gridata. Questo aspetto lo misuriamo sommando le due energie introversive (blu e verde), che superano del 42% le energie estroverse.

### Coop

È la funzione sentimento a caratterizzare la percezione di Coop. Nel linguaggio Chromothinking il brand esprime come energie prevalenti quelle verde (soprattutto) e gialla. Il brand risulta, an-

che per questo, avere un posizionamento molto chiaro e distintivo, occupando sulla ruota Insights Discovery® una posizione nel cerchio centrale. I valori raccolti evidenziano bene il rapporto tra sentimento vs pensiero. Detto in termini più comuni, è molto più affettivo che razionale. Il rapporto è dunque decisamente favorevole all'affettività: un totale di 147%, mentre per la razionalità il totale è

di 42%. L'affettività prevale di 3 volte e più, dando in tal modo al marchio una forte e chiara connotazione di vicinanza, di affidabilità, di premura verso i clienti. La posizione di Coop sulla ruota, che tecnicamente chiamiamo sostenitore consigliere, esprime un carattere fortemente orientato all'ascolto delle esigenze altrui, è leale, coerente, affidabile, incoraggiante, creativo, di vedute aperte. Emerge con estrema chiarezza il posizionamento nitido di Coop. Le energie verdi e gialla sono significativamente elevate e allo stesso tempo le energie blu e rossa sono significativamente basse. Questa chiara connotazione affettiva è anche discreta, riservata, non gridata. Questo aspetto lo si constata misurando l'introversione che supera del 48% l'estroversione.

### Esselunga

Un carattere orientato verso l'ingegnosità razionale, la pianificazione di lungo periodo, l'ordine, la disciplina, la capacità di portare a termine i progetti, l'attitudine al problem solving. Per queste caratteristiche è percepito come degno di fiducia. Questa in sintesi l'analisi di Esselunga che restituisce una percezione del retailer come caratterizzato da elevata razionalità estroversa. Il brand-insegna di Pioltello (nato nell'immaginario della clientela) risulta avere un posizionamento assolutamente chiaro e distintivo, occupando sulla ruota Insights Discovery® una posizione nel cerchio centrale, posizione che noi tecnicamente chiamiamo direttore riformatore. Detto in termini più comuni, è molto più razionale che affettivo. Il rapporto è, dunque, decisamente favorevole alla razionalità: un totale di 162%, mentre per l'affettività il totale è di 33%. La razionalità prevale quasi 5 volte, dando in tal modo al marchio una forte e chiara connotazione di pragmatismo, velocità, concretezza. ■

## Auchan innoverebbe con dinamismo

Considerando un brand come se fosse una persona e tracciandone il profilo, ovvero basandoci sulle energie principali del marchio, il sig. Auchan è costantemente proteso ad acquisire padronanza in tutto ciò che lo affascina.

Sarebbe un innovatore entusiasta, dinamico, assertivo e attratto dal successo e dallo status che potrebbe derivarne. Dotato di un forte ego, riterrebbe fondamentale acquisire importanza nella vita. Provvisto d'inventiva e di autonomia,

saprebbe essere estremamente ricettivo nei confronti delle potenzialità contenute nelle opinioni degli altri. Il sig. Auchan appare pieno di risorse, orientato all'azione, vive per il futuro sfruttando appieno ogni momento, è stimolato dalle sfide e mostra spesso una certa dose di inventiva nell'affrontarle. Darebbe il meglio di sé quando si tratta di fare progetti per il futuro e di concretizzarli. Sarebbe versatile, brillante, entusiasta, accomodante con il prossimo e pieno di idee riguardo a tutto. Il sig. Auchan sarebbe un risolutore di problemi ingegnoso e originale. Teso al perseguimento del successo principalmente per accrescere in sé stesso la percezione del proprio valore, gli piace sentire il flusso costante di nuove idee a sostegno del raggiungimento del suo obiettivo. Vivace e divertente, nonché dotato di un'energia contagiosa, avrebbe bisogno di cambiamenti e di varietà per poter dare il meglio di sé.

### PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

- Ricco d'immaginazione e di contagioso entusiasmo
- Dotato di qualità che denotano un forte ego
- Costantemente aggiornato
- Dotato di vivace ed eloquente comunicativa
- Coinvolgerebbe ed esorterebbe gli altri alla partecipazione
- Abile nell'allentare le tensioni
- Individuerebbe delle possibilità in ogni situazione
- Abile nel generare un flusso continuo di idee
- Considererebbe l'avversità semplicemente come un'altra opportunità
- Sempre alla ricerca di una nuova "vetta da scalare"

### POTENZIALI PUNTI DEBOLI

- A volte ignorerebbe le cose pratiche
- Non amerebbe i compiti di routine e cercherebbe di evitarli
- Non amerebbe stare o lavorare da solo per lunghi periodi
- Potrebbe non rendersi conto dei sintomi latenti di stress e ansia
- Potrebbe apparire superficiale o facilone
- Potrebbe non cogliere le reazioni degli altri ai suoi comportamenti
- Generalmente, parlerebbe in generale
- Tenderebbe a darsi arie di superiorità o a trattare con condiscendenza
- Potrebbe sembrare falso
- Non riuscirebbe a delegare, poiché gli piacerebbe fare tutto da solo

## Carrefour apparirebbe incline alla perfezione

Carrefour sarebbe un individuo propenso a credere che tutto debba essere svolto nel modo giusto; la preoccupazione per la perfezione lo renderebbe suscettibile verso errori o slealtà. Il processo di analisi è più stimolante che non l'azione da intraprendere successivamente, su cui poi rallenta. Amerebbe stabilire delle regole basate sui propri criteri e applicarle poi nella vita quotidiana, a volte senza andare troppo per il sottile. Abile nel cogliere l'essenza del problema in circostanze complicate e confuse. Ben impostato razionalmente, non sarebbe solito offendersi per le critiche, ma talvolta questo lo renderebbe inconsapevolmente sordo nei confronti degli altri. Saprebbe gestire divergenze di opinioni

e ben accetterebbe giudizi duri, precisi e implacabili, che vedrebbe di stimolo per il raggiungimento di livelli di performance e obiettività sempre più alti. Saprebbe essere una vera e propria miniera di informazioni relativamente a ciò che capisce e conosce bene. Il signor Carrefour trasmetterebbe una capacità di grande precisione. Lavorerebbe duramente nel perseguimento dei propri obiettivi e desidererebbe procedere in modo sistematico. Sarebbe acuto nell'individuare le contraddizioni sul piano logico, meno quelle del piano affettivo. Talvolta si sente scarsamente adeguato pensando allo sforzo che dovrebbe compiere per essere all'altezza degli elevati standard di perfezione che ambisce raggiungere.

### PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

- Abilità pratiche nello svolgimento degli incarichi
- Stabilirebbe standard elevati per sé stesso e gli altri
- Conoscerebbe l'importanza dei dettagli all'interno di un processo
- Alla ricerca di modi di operare migliori
- Arriverebbe velocemente al nocciolo del problema
- Saprebbe gestire il tempo in maniera efficace ed efficiente
- Forte senso delle priorità
- Lavorerebbe fino a tardi per portare a termine quanto iniziato
- Farebbe tesoro delle esperienze passate nell'affrontare situazioni nuove
- Sarebbe ben aggiornato, soprattutto in merito a dati tecnici

### POTENZIALI PUNTI DEBOLI

- Potrebbe non accorgersi delle esigenze altrui
- Gli altri a volte lo troverebbero eccessivamente dominante
- L'esagerata importanza che lui darebbe alla precisione rischierebbe di ritardare la realizzazione dei progetti
- Tenderebbe a non agire fino a quando non siano noti tutti i fatti
- Tenderebbe a "iperanalizzare" la situazione prima di agire
- Trascurerebbe qualche volta i sentimenti degli altri
- Potrebbe apparire freddo e distaccato
- Potrebbe essere inflessibile
- Potrebbe fare fatica a staccarsi dal lavoro

## Conad tra equilibrio e organizzazione

Conad sarebbe un individuo il cui stile lavorativo si fonda sull'equilibrio tra organizzazione e responsabilità e sulla consapevolezza delle esigenze altrui. Garbatamente risoluto nel mettere in pratica le proprie idee ove lo ritenga necessario, è pronto a incoraggiare il prossimo, idealista e creativo. Eseguirebbe i compiti assegnati in modo routinario dimostrandosi coerente, coscienzioso e affidabile. Di norma, flessibile e di vedute aperte, potrebbe impuntarsi per difendere ciò in cui crede e che viene minacciato. La grande importanza che lui attribuisce ai valori personali lo renderebbe piuttosto riservato nei confronti degli estranei. Sarebbe paziente e noto per la sua capacità di adattamento. Gli piacerebbe essere ben preparato e preferirebbe sempre sapere perché e come accadono le cose. Nel corso delle attività quotidiane pare tollerante, di ampie vedute, flessibile, adattabile e concentrato sul presente. Tranquillo e coscienzioso, possiede una mente originale, che cercherebbe di mettere a disposizione per il bene altrui. Affettuoso e gentile, crede nella filosofia del "vivi e lascia vivere". Estremamente leale nei confronti degli amici, pronto a sacrificare i propri interessi per i bisogni degli altri.

## Coop tra equilibrio e tranquilla stabilità

**I**l sig. Coop Italia sarebbe equilibrato e trasmetterebbe in ogni cosa tranquilla stabilità. Resterebbe fedele ai suoi principi con appassionata convinzione, anche se parlarne potrebbe, talvolta, essere per lui difficile. Il sig. Coop Italia appare

aperto, mite, modesto e piuttosto schivo. Si oppone alle etichette che gli altri gli affibbiano e sarebbe impegnato nella costante ricerca della propria identità e della consapevolezza di sé. Saprebbe essere garbato e compassionevole anche

se a volte rischierebbe di diventare testardo. Sarebbe paziente e flessibile, con lui solitamente sarebbe facile andare d'accordo e non apparirebbe desideroso di dominare e controllare gli altri. I segni inconfondibili del suo carattere sarebbero la tenace resistenza e la consacrazione alle cause in cui crederebbe. Il tipo di lavoro che meglio gli si adatterebbe richiederebbe pazienza, devozione e adattabilità. Garbatamente risoluto nel mettere in pratica le proprie idee ove lo ritenesse necessario, sarebbe leale, pronto a incoraggiare il prossimo, idealista e creativo. Facendo fatica a comprendere perché alcuni cerchino di imporre agli altri limiti, ordine e disciplina, evita qualsiasi tentativo di cambiare o controllare il prossimo. Avendo a cuore la propria integrità, il sig. Coop Italia saprebbe essere determinato al punto da risultare testardo in merito a questioni da lui ritenute importanti.

### PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

- Abile nell'allentare le tensioni
- Potrebbe sentirsi personalmente realizzato aiutando gli altri
- Bravo nell'intraprendere incarichi di routine
- Saprebbe prendere le cose come vengono, in particolare laddove sono coinvolte delle persone
- Normalmente soppeserebbe ogni singolo importante elemento prima di prendere una decisione
- Diligente, coscienzioso, ingegnoso e affidabile
- Tollerante e generoso
- Curioso e acuto osservatore della vita
- Saprebbe ascoltare e aiutare gli altri a realizzare i loro obiettivi
- Fiducioso e tollerante verso l'operato altrui

### POTENZIALI PUNTI DEBOLI

- Mancherebbe di fiducia nei propri giudizi, anche se poi si rivelerebbero spesso corretti
- Avrebbe difficoltà a esprimersi di getto e senza preparazione
- Farebbe fatica a dire "no" se ciò mettesse in pericolo il rapporto con gli altri
- Potrebbe non essere in grado di rispondere adeguatamente alle opportunità che la visione di insieme può offrire
- Potrebbe astenersi dalla risoluzione di problemi difficili
- Potrebbe non essere capace di esprimere le sue opinioni in modo rapido, come le circostanze invece imporrebbero
- Farebbe fatica a imporre agli altri la sua volontà
- Il tempo di cui ha bisogno per assimilare le informazioni rischia di innervosire chi si aspetta più immediatezza

### PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

- Saprebbe ascoltare e aiutare gli altri a realizzare i loro obiettivi
- Normalmente soppeserebbe ogni singolo importante elemento prima di prendere una decisione
- Percepirebbe le esigenze del gruppo
- Sarebbe rilassato riguardo a ciò che gli altri potrebbero pensare di lui
- Gli piacerebbe lavorare per il bene comune
- Compassionevole, avrebbe un atteggiamento premuroso e sollecito
- Diligente, coscienzioso, ingegnoso e affidabile
- Estremamente efficace ove si esige coerenza e costanza nel rendimento
- Coerente e degno di fiducia

### POTENZIALI PUNTI DEBOLI

- Necessiterebbe di tempo per comprendere appieno la complessità o l'urgenza di certi progetti
- I modi di fare degli altri potrebbero innervosirlo
- Rischierebbe di sentirsi demotivato se non vengono riconosciuti i suoi sforzi
- Resterebbe talvolta costernato da commenti irrispettosi o caustici espressi sugli altri
- Potrebbe non essere in grado di rispondere adeguatamente alle opportunità che la visione d'insieme potrebbe offrire
- Saprebbe opporsi ma lo farebbe mostrandosi passivo e al tempo stesso ostinato
- Ostinazione e lealtà rischierebbero di ritardare l'adempimento di azioni risolutive
- Farebbe fatica a reagire positivamente alle aggressioni
- Potrebbe dipendere eccessivamente da regole e procedure

## Esselunga sarebbe una persona pragmatica

**E**sselunga sarebbe un individuo pragmatico, capace di rivelarsi tenace nella misura in cui la situazione lo richiede. Al sig. Esselunga piacerebbe realizzare progetti e amerebbe concentrare tutto su di sé. Sarebbe logico e analitico, un pensatore ingegnoso incline a pianificare a lungo termine; sarebbe bravo in qualsiasi situazione che richieda ragionamenti rapidi. Ottimo organizzatore con la tendenza a esercitare il controllo su ciò che lo circonda con l'ordine e la disciplina. Sul lavoro mostrerebbe la tendenza a essere realistico e concreto. Sarebbe visto dagli altri come persona pragmatica, degna di fiducia e capace di portare a termine progetti. Portato a raggiungere la perfezione in tutto quello che fa, sarebbe

in grado di individuare la presenza di errori nella maggioranza delle situazioni, scorgendone rapidamente la soluzione. Tenderebbe a mostrare impazienza nei confronti di chi è disorganizzato e incoerente. Sarebbe realista e adattabile. Apparirebbe normalmente meno interessato a nuovi principi e teorie che a nuovi progetti e processi. Sarebbe affidabile e fedele rispetto agli impegni e obblighi assunti. Tende a non fidarsi di idee e teorie fino a quando non le abbia verificate e sperimentate di persona. La socialità, unita a una ferrea etica lavorativa, potrebbe portarlo a stabilire standard elevati di performance sia per sé stesso sia per chiunque lavori o interagisca con lui.

### PRINCIPALI PUNTI DI FORZA

- Proiettato all'azione, si mostrerebbe all'altezza delle sfide
- Coraggioso, audace e sfrontato
- Si sforzerebbe continuamente di compiere progressi
- Concentrato sugli obiettivi e intraprendente
- Vedrebbe il processo decisionale come una sfida
- Coraggioso ed energico
- Efficace negoziatore e schietto risolutore
- Doti di rapido organizzatore
- Tenderebbe ad agire senza indugio e con risolutezza sulla base di nuove informazioni
- Forte senso delle priorità

### POTENZIALI PUNTI DEBOLI

- A volte non prenderebbe in considerazione l'opinione altrui
- Potrebbe essere duro e apparire presuntuoso
- Anteporrebbe i fatti ai sentimenti
- La sicurezza che avrebbe in sé stesso rischierebbe di essere scambiata per arroganza
- Potrebbe apparire brusco
- Restio a chiedere aiuto agli altri
- In alcuni casi, mancherebbe di empatia nei confronti degli altri
- Eviterebbe di mostrare i suoi veri sentimenti
- Mancherebbe di tatto e di diplomazia