

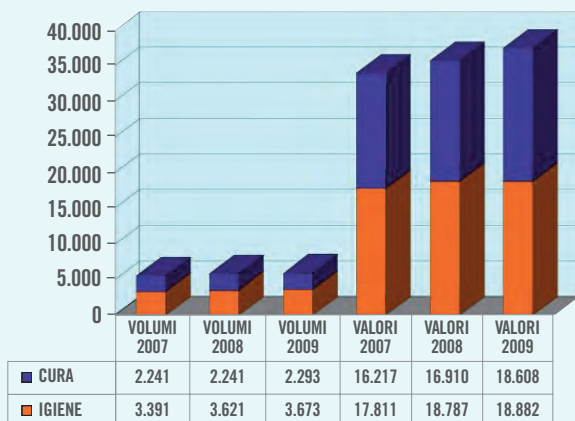
# IL MERCATO

## La paidocosmesi

**P**oiché la pelle del bambino si differenzia da quella della persona adulta per numerosissimi fattori, l'industria farmaceutica prima e quella cosmetica poi hanno pensato bene di mettere a punto una serie di prodotti specifici per la prima infanzia: si è così creato il mercato della paidocosmesi.

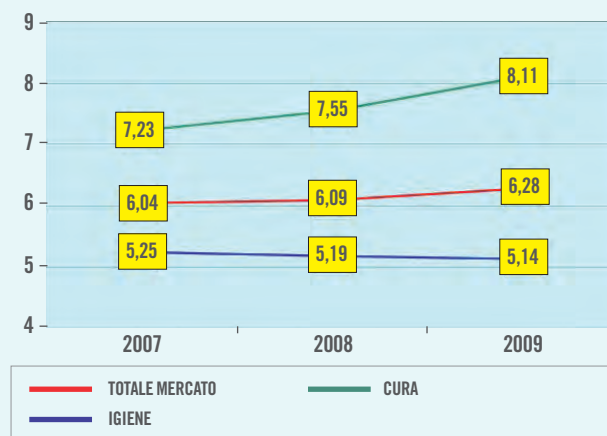
In farmacia questo segmento di mercato riveste tutt'oggi particolare importanza, anche se in parte ha perso quote di consumo a favore dei canali distributivi alternativi. In passato, e almeno fino agli anni Settanta, infatti, i cosmetici per l'infanzia venivano venduti solo attraverso il canale specializzato, che così deteneva un esclusivo monopolio di questi prodotti. Esaminando i primi sei mesi degli ultimi tre anni, si osserva che il mercato della paidocosmesi in farmacia ha avuto un discreto sviluppo in unità e valori nel 2008, mentre nel 2009 ha sensibilmente ridotto i suoi trend di crescita, e i consumi si sono attestati appena sotto i sei milioni di confezioni, per un controvalore in prezzi al pubblico di quasi 37,5 milioni di euro. I segmenti che lo compongono sono due: il primo include i prodotti per l'igiene e il secondo quelli per la cura. In dettaglio, è utile osservare come i due segmenti si equivalgano a

**Fig. 1: EVOLUZIONE DEI SETTORI**  
Dati in migliaia - prezzi al pubblico - 1° semestre



Fonte dei dati: IMS Health

**Fig. 2: DINAMICA DEI PREZZI**  
Prezzi medi al pubblico in euro - 1° semestre



Fonte dei dati: IMS Health

valori (grazie al notevole balzo in avanti dei prodotti per la cura nell'ultimo periodo esaminato), mentre a volumi le vendite dei prodotti igienici sono notevolmente superiori (figura 1). Le ragioni dei difformi andamenti dei due segmenti nel primo semestre dell'anno corrente, oltre che nelle minacce concorrenziali, si possono in parte ricercare nella dinamica dei prezzi che ha caratterizzato questo mercato (figura 2). È, infatti, evidente l'opposta evoluzione che presentano i prezzi medi nei due segmenti esaminati sulla base dei dati semestrali degli ultimi tre anni: a una crescita costante del prezzo dei prodotti di cura (+12,2 per cento nel periodo considerato) ha fatto riscontro un calo leggero e continuo di quello dei prodotti igienici (-2,1 per cento). L'effetto combinato maggiori consumi/maggiore spesa ha avuto efficacia nel segmento "cura", mentre in quello igienico il risultato è stato praticamente nullo, tanto più se ricalcolato a valori reali (cioè aggiungendo l'inflazione) e non correnti.

I due segmenti analizzati sono composti da diverse classi di prodotto. Nel caso degli igienici (figura 3) la segmentazione è più articolata e comprende, in ordine di importanza nel giro d'affari, le salviette imbevute, che coprono circa il 50

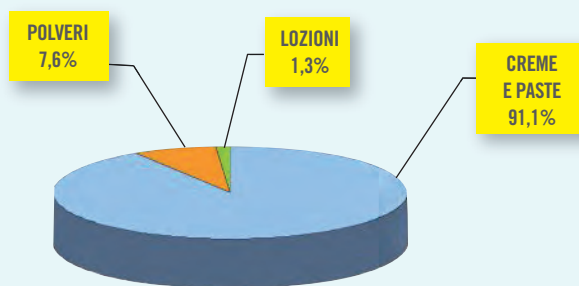
## Un segmento ancora molto importante in farmacia, anche se nel tempo ha perso quote di mercato a favore di canali alternativi. La cosmetica per i bambini è un settore nel quale investire

DI MASSIMO STRAGLIATI  
MANAGEMENT & MARKETING CONSULTANT  
IMS HEALTH

per cento dell'intero segmento, gli additivi per il bagno (18,4 per cento), i saponi e i syndet (12,6 per cento), gli shampoo (7,3 per cento), i latti (5,9 per cento), gli oli (4,7 per cento) e, infine, le lozioni (1,8 per cento). È ovvio che le salviettine imbevute, se viste a volumi, occupano ancora maggior spazio (circa i 2/3) all'interno del mercato di riferimento, e il loro guadagno in termini di quota è da imputarsi in gran parte al netto calo dei prezzi di vendita (-3,5 per cento nel primo semestre 2009 rispetto allo stesso periodo dell'anno precedente). Nel segmento degli igienici hanno avuto buone performance tutti i detergenti anfoteri o non ionici (additivi per il bagno, saponi, syndet e shampoo), che hanno incrementato la cifra d'affari di oltre il 3 per cento.

Sicuramente meno affollato è il segmento che include i prodotti di cura (figura 4): annoveriamo solo tre classi che sono, nell'ordine, le creme e le paste, che presentano una quota di mercato superiore al 90 per cento, seguite a lunga distanza dalle polveri e dai talchi (7,6 per cento) e dalle lozioni (1,3 per cento). Il notevole sviluppo di questo segmento (+10 per cento) è in massima parte da imputarsi agli

Fig. 4: CURA  
Quote delle classi in valori - 1° semestre



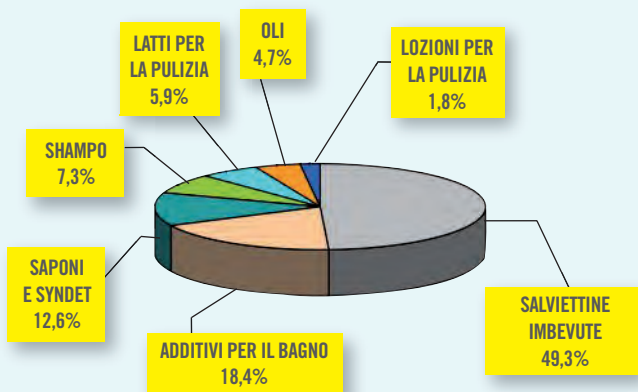
Fonte dei dati: IMS Health **TOTALE MERCATO: 18.608 MIGLIAIA DI EURO (+10%)**

aumenti di prezzo subiti da creme e paste (+7,3 per cento) e dalle polveri (+5,2 per cento).

La paidocosmesi si inserisce in un più ampio contesto di merceologie esclusivamente dedicate all'infanzia, che include anche il *baby food*, i pannolini e tutti gli altri prodotti e accessori (biberon, succhiotti, giocattoli, corredo, eccetera): questo mercato allargato vale ben 426 milioni di euro su base annua (dati riferiti ai dodici mesi terminanti a giugno 2009), dei quali una quota del 50 per cento è a carico degli alimenti, mentre i pannolini coprono il 12 per cento e la paidocosmesi (che qui include anche i solari e le fragranze non considerate precedentemente) e gli altri prodotti vantano entrambi il 17 per cento del giro d'affari.

Inevitabile dire, a questo punto, che questo mercato riveste un'importanza strategica per la farmacia che, tuttavia, pare avere qualche problema nel gestirlo al meglio, visto che il trend è, seppur di poco, negativo (-0,9 per cento). Concorrenza e prezzi alti (per inciso il *baby food* costa mediamente il 6,8 per cento in più rispetto all'anno mobile terminante a giugno 2008) possono essere due delle cause: ma nel momento in cui la crescita della popolazione italiana torna a essere in attivo dopo molti anni, forse in farmacia non si è fatto ancora abbastanza per difendere questo fondamentale mercato.

Fig. 3: IGIENE  
Quote delle classi in valori - 1° semestre



Fonte dei dati: IMS Health **TOTALE MERCATO: 18.882 MIGLIAIA DI EURO (+0,5%)**

# I PRODOTTI A dimensione

**L**a pelle del bambino, ancora in profonda trasformazione rispetto a quella di un adulto, alla nascita rappresenta il veicolo privilegiato di scambio affettivo con la mamma, ma non è ancora in grado di svolgere il suo ruolo di protezione nei confronti del mondo esterno. Il meccanismo della sudorazione è insufficiente, il pH non ha raggiunto il grado di acidità necessario allo scopo, e la pelle è sottile, meno ricca di cheratina e più soggetta all'attacco di batteri e sostanze estranee. Per questo prendersene cura da subito nel modo più appropriato è il primo passo perché il bimbo si interfacci con sicurezza al mondo esterno.

## EQUILIBRIO DA DIFENDERE

Il sistema immunitario di un adulto è formato da quello aspecifico, che combatte le malattie a prescindere dall'agente infettante, e da quello specifico, costituito da immunoglobuline e linfociti T, in grado di riconoscere, dopo un primo incontro, l'agente patogeno, qualora tenti di violare il sistema una seconda volta. Nel caso del neonato le cose funzionano in modo diverso. Durante la gravidanza, infatti, solo le immunoglobuline passano dalla placenta al feto, mentre i linfociti T si vanno formando quando il bambino entra in contatto con i primi agenti patogeni. Per questo motivo, l'allattamento al seno è un ottimo strumento per potenziare la difesa passiva del neonato, anche se il latte materno si impoverisce di anticorpi dopo sei mesi dalla nascita. Ogni tappa della vita di un bambino è accompagnata da precise manovre e, soprattutto, dall'utilizzo di prodotti specifici che tengano conto di queste particolarità.

## IN PRINCIPIO FU IL CORDONE

L'attenzione riguardo all'igiene del bebè comincia da subito. Dopo il parto, infatti, il neonato va pulito dai residui di materiale organico e, per quanto possibile, dalla vernice caseosa. I primi giorni di vita prevedono sia l'accurata detersione del tralicio del cordone ombelicale, in modo che secchi e cada il prima possibile, sia, nel frattempo, la protezione di questo da fonti di possibili infezioni. Per favorire il distacco si possono adottare diverse tecniche: se le condizioni igienico-ambientali sono buone, l'essiccamento può essere favorito dall'esposizione all'aria, avvolgendo il moncone solo in garze sterili protettive; si può procedere a medicarlo, due o tre volte al giorno, con soluzioni antisettiche specifiche o polveri disinfettanti e cicatrizzanti, anche a base di



arnica ed echinacea; alcuni punti nascita consigliano l'applicazione di alcol etilico a basso volume (60°-70°), soprattutto per l'effetto essiccante che deriva dalla sua evaporazione; più recentemente è stata adottata l'applicazione di zucchero salicilato (97 per cento di zucchero a velo e tre per cento di acido salicilico in polvere, con effetto antisettico), fino al distacco del cordone.

## IL CAMBIO DEL PANNOLINO

Obbligato è il rito del cambio del pannolino, che si ripresenta, soprattutto all'inizio, molte volte al giorno. Tolto il pannolino, le parti intime si possono lavare con detergenti opportuni mettendo il bambino direttamente sotto l'acqua tiepida. Durante la pulizia, è bene tener conto che nelle bambine, nelle prime settimane dopo la nascita, possono essere frequenti secrezioni vaginali, conseguenza dell'effetto degli ormoni materni ricevuti attraverso la placenta sulla mucosa del neonato. Per evitare che eventuali fonti d'infezione passino dall'ano alla vagina, sarà opportuno lavare e asciugare le bimbe procedendo dal davanti all'indietro. Nei maschietti, il prepuzio è spesso aderente al glande, ma nelle delicate manovre di detersione del pene non è opportuno cercare di scoprire del tutto il glande con manovre di stiramento all'indietro del prepuzio.

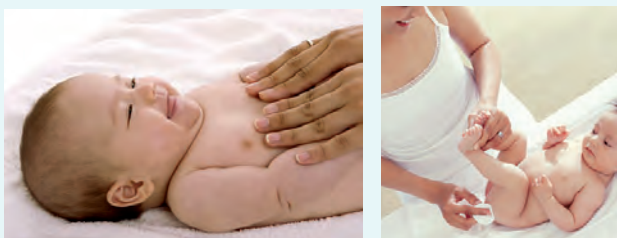


L'utilizzo del pannolino può provocare irritazioni alla pelle delicata del sederino, aumentate da vari fattori, quali l'ambiente caldo-umido, lo sfregamento continuo e la presenza di feci e urina che contengono sostanze irritanti. Per evitare l'eccessivo contatto, esistono in commercio i cosiddetti "salvapannolino", in puro cotone, che vanno posti direttamente contro la cute, per protegger-

**Ogni momento che scandisce la giornata di un neonato necessita di cure e attenzioni particolari. E di prodotti adatti a preservare l'integrità della sua pelle delicata, dalle formulazioni emollienti e protettive, prive di sostanze irritanti o allergizzanti**

# di bimbo

DI PAOLA CIMETTI  
FARMACISTA



la dalle feci e dall'urina. Tutti questi fattori, infatti, possono portare allo squilibrio del film idrolipidico, fino ad arrivare alla manifestazione della dermatite da pannolino, che si riconosce dai classici puntini rossi nell'area, ma che, se viene trascurata, può estendersi e coinvolgere anche la zona peringuinale. Studi condotti sulla patogenesi delle dermatiti da pannolino hanno dimostrato che la semplice iperidratazione può arrecare danno alla pelle, in quanto le cellule di superficie del neonato, più friabili, sono a rischio di macerazione.

Altro fenomeno in aumento, a causa del diffondersi di allergie, ambientali o dovute a prodotti contenenti agenti allergizzanti, come profumi, conservanti e tracce di nickel, è la dermatite atopica, che si manifesta con chiazze rosse e, spesso, pruriginose. Per ovviare a questi fastidiosi inconvenienti, bisogna ricordare alcune norme igieniche fondamentali: il pannolino va cambiato almeno ogni quattro ore; a ogni cambio il sederino va sciacquato abbondantemente per eliminare ogni traccia di impurità; si deve asciugare delicatamente la zona con una salvietta di puro cotone, o utilizzare appropriate salviette umidificate ed emollienti, a base di estratti oleosi vegetali, quali calendula, salvia o camomilla, e ancora aloe o avena, studiate per la detersione senza risciacquo; e lasciare respirare la pelle all'aria, fino a che sia perfettamente asciutta.

Al termine, è utile spalmare un velo sottile di pasta lenitiva protettiva, priva di effetto occlusivo, che garantisca la semipermeabilità, ossia la respirazione della pelle, e che sia senza conservanti, profumi e altre sostanze potenzialmente irritanti. Paste e creme dopo cambio sono a base di principi attivi emollienti, quali allantoina e pantenolo, dall'azione riepitelizzante, che stimolano la proliferazione delle cellule epidermiche e la riparazione di eventuali danni superficiali; vitamina E, ad azione antiossi-

dante, che protegge le membrane cellulari dai danni indotti da agenti esogeni; estratti lenitivi di calendula; vitamina A e omega 3, che riparano e leniscono i rossori; sostanze lipidiche o polimeri siliconici, capaci di formare un film protettivo contro la disidratazione sulla superficie cutanea.

Un'altra possibilità è utilizzare creme, meglio se facilmente spalmabili, a base di percentuali anche elevate di ossido di zinco, utilizzato in dermatologia per le sue proprietà lenitive contro tutte le forme di irritazione cutanea. La pasta all'acqua, o la tradizionale pasta di Hoffmann, arricchita di olio di oliva, sono ideali nella prevenzione della dermatite da pannolino: si stendono facilmente formando sulla pelle una barriera protettiva contro umidità e sostanze irritanti, grazie anche alla blanda azione antisettica.

In commercio, ultimamente, si sono creati il loro spazio anche gli erogatori spray di oli o emulsioni, più igienici, da vaporizzare direttamente sulla zona irritata, evitando il contatto delle mani con la pelle sensibilizzata e riducendo i rischi di proliferazione batterica. Per assorbire l'umidità in eccesso, si può utilizzare il classico talco in polvere, da stendere con attenzione, perché può venir inalato; o quello liquido, arricchito da vitamine E e F, nutritivi naturali della cute, o da olio di mandorle dolci e proteine del latte. Ha le stesse proprietà del borotalco, ma essendo senza polvere non ci sono i rischi di inalazione accidentale da parte del neonato.

## E ORA BAGNETTO

Lo sporco sulla pelle di un neonato è costituito solamente da sostanze idrosolubili, come latte e urine. La detersione dovrebbe essere limitata a una pulizia delicata con un batuffolo di ovatta imbevuto di acqua sterile o olio di vaselina.

Il primo bagnetto è consigliato solo dopo la guarigione della ferita ombelicale, quindi non prima dei 7-10 giorni di vita. Lo scopo, al di là dei bisogni di pulizia, è anche quello di attivare la circolazione sanguigna della pelle e la traspirazione. Il consiglio è di preparare il bagnetto ogni giorno a un'ora precisa, meglio prima della poppata serale, per rilassare il piccolo e favorire la nanna.



# I PRODOTTI

All'acqua del bagnetto, che non deve mai essere troppo calda per evitare ulteriori situazioni di stress per la pelle, si possono aggiungere prodotti a pH fisiologico, privi di agenti irritanti quali saponi, conservanti, profumi e ricchi, invece, di sostanze emollienti e protettive. L'industria dei prodotti per l'infanzia ha ormai delineato, seguendo le esigenze di un mercato in continua crescita, intere linee con le caratteristiche adatte al target bambino. Fioriscono, quindi, i prodotti per il bagnetto: polveri da bagno a base di avena colloidale e amido di riso da sciogliere nell'acqua tiepida, per evitare la disidratazione e proteggere l'equilibrio idrolipidico della pelle; oli detergenti a base di pantenolo, in grado di intensificare il naturale effetto barriera della pelle; detergenti fluidi a base di *Avena rhealba*, dalle proprietà antiarrossamento; e ancora, estratti di carota, ad azione lenitiva e rinfrescante, olio di riso, cera d'api, estratto di calendula. Meglio proporre prodotti non schiumogeni, perché meno irritanti, in forma di oli e detergenti in mousse delicate, privi di sostanze lavanti aggressive (saponi alcalini, Sls, Sles), da preferire soprattutto in caso di dermatite atopica o in stati infiammatori di origine allergica. Largo quindi ai syndet e a formulazioni delicate a base di sostanze vegetali eudermiche aventi funzione protettiva del film lipidico, come mucilagini di altea, gel di aloe, elicriso. L'alternativa al bagno è costituita dall'uso di spugnature con acqua tiepida. L'acqua e il sapone possono anche essere sostituiti da latte detergente o da lozioni. Per la pelle del corpo particolarmente secca o sensibile agli agenti esterni, del neonato così come del bambino, può essere considerata una buona abitudine spalmare, alla fine del bagnetto, creme ed emulsioni o procedere a leggeri massaggi con l'aiuto di oli emollienti, che non alterino il pH cutaneo. I principi attivi contenuti in questi prodotti spaziano da vitamina E, vitamina A, a pantenolo, bisabololo, che svolgono un'importante azione trofica, lenitiva e idratante. Le formulazioni più ricche e consistenti, adatte a pelli particolarmente sensibili o disidratate, sono a base di burro di karité e olio di jojoba, dalla spiccata azione emolliente e restitutiva. Proprio a causa di questa estrema fragilità, è necessario rivolgere attenzione all'igiene quotidiana, utilizzando prodotti che abbiano una rilevante azione protettiva e rigenerante del film idrolipidico e che siano in grado di evitare l'eccessiva secchezza dovuta a lavaggi continui.



## Occhio alla secrezione

La pulizia degli occhietti va eseguita con una semplice garza di cotone, imbevuta di acqua tiepida se sono presenti crosticine ai bordi oculari, passandola dall'angolo interno verso quello esterno. Alla nascita, a tutti i neonati vengono instillate soluzioni antisettiche o contenenti antibiotici, come pratica di prevenzione dell'infezione congiuntivale. Tuttavia, dopo qualche giorno, alcuni neonati possono presentare secrezione oculare, che ostacola la normale apertura delle palpebre. La congiuntivite neonatale non deve preoccupare troppo il genitore; può trattarsi, infatti, di una banale congestione della mucosa nasale o di un ostacolo nel deflusso delle lacrime con conseguente infiammazione. È sufficiente detergere delicatamente l'occhio ed effettuare un leggero massaggio della palpebra inferiore verso la radice del naso. Se il fenomeno non regredisce in 12-24 ore, oppure si è in presenza di arrossamento delle palpebre, accompagnato da rialzo della temperatura, è necessario consultare con tempestività il pediatra o l'oculista.



## DETERSIONE... IN TESTA

La crosta latteata è una patina biancastra che ricopre la testa del bambino, causata dall'eccessiva produzione di sebo da parte delle ghiandole del cuoio capelluto. È un disturbo comune nei neonati, che può essere ovviato detergendo il cuoio capelluto con olioshampoo contenenti un'alta percentuale di sostanze lipofile, tensioattivi delicati moderatamente schiumogeni con funzione lipodisperdente e lattamasi, dall'azione cheratoregolatrice. Per evitare che l'acqua o lo shampoo entrino negli occhi sono disponibili in commercio apposite ciambelle "fermasapone", che poste sulla testa del bambino raccolgono e fermano l'acqua. Si può poi procedere a pettinare i capelli con una spazzola morbida, cercando di rimuovere le eventuali crosticine aiutandosi con qualche goccia di olio.



### È IL TURNO DI NASO E ORECCHIE

Liberare le fosse nasali dal muco in eccesso favorisce la poppata e il sonno dei lattanti. A questo scopo concorrono spray nebulizzati o flaconcini monodose di soluzione fisiologica isotonica, in grado di sciogliere il muco denso, che risulterà, quindi, più facilmente aspirabile. I comodi aspiratori presenti in commercio sono dotati di un beccuccio da inserire nel nasino, morbido e facilmente adattabile alle narici del piccolo, per rendere meno fastidioso il processo di aspirazione.

Il padiglione auricolare può essere delicatamente pulito con l'aiuto di una garzina di cotone. Per comodità, possono essere utili allo scopo anche i cotton fioc appositamen-



te studiati per l'orecchio del bambino, che presentano un rigonfiamento alla base, per evitare che penetrino troppo in profondità e possa causare seri danni al timpano. Per la corretta igiene quotidiana delle orecchie è ormai entrato nelle abitudini l'uso di soluzioni nebulizzate attraverso spray privi di propellenti che, nella versione dedicata a neonati e bambini, favoriscono la dispersione del nebulizzato verso le pareti del condotto uditivo, in modo che il getto non arrivi a contatto diretto con il timpano. L'utilizzo dello spray è perfetto per i bambini, che hanno il condotto più stretto e delicato ed evita, con lo scorretto utilizzo di bastoncini di cotone, di spingere il cerume più all'interno favorendo la formazione di dolorosi tappi.

CURE PERSONALIZZATE PER NEONATO E BAMBINO	
LINEA	PRINCIPI ATTIVI
Aveeno Baby (Johnson&Johnson)	<i>Avena sativa</i> , proteine idrolizzate, oli naturali, vitamina E, ossido di zinco
Avent linea baby (Philips)	Olio di mandorle dolci, proteine del latte
Babygella (RottapharmMadaus)	Salvia, camomilla, carota, olio di riso, cera d'api, pantenolo, ossido di zinco, olio di mandorle dolci, vitamine E e A, pantenolo, bisabololo
Bébé (Laboratoires Klorane)	Olio di calendula, olio di pesce, vitamina A, vitamine E e F, cremabromuro di cetrimonio, ossido di zinco
Bepanthenol (Bayer Healthcare)	Pantenolo, lipidi cutanei, <i>Prunus dulcis</i>
BioEulen pediatric (Aboca)	Olio di borragine, iperico, olio di jojoba, elicriso, aloe, liquirizia, altea, olio essenziale di lavanda
Chicco Dermo solution (Artsana)	Bisabololo, camomilla, allantoina, ossido di zinco, <i>Butirospermum parkii</i>
Mustela Dermo Pediatria (Expanscience)	Oleodistillato di girasole, <i>Prunus domestica</i> , cera candelilla
Fissan baby (Sara Lee)	Ossido di zinco, vitamina E, pantenolo, bisabololo, camomilla, calendula
Linea baby (Weleda)	Calendula, timo, succo di prugnolo, olio di mandorle, olio di sesamo, cera d'api, ossido di zinco
Linea blu (Humana)	<i>Spirulina platensis</i> , ossido di zinco, <i>Adeps suillus</i> , <i>Oryza sativa</i> , allantoina, pappa reale, germogli di crescita, olio di semi di amaranto, camomilla
Lutsine (Reckitt Benckiser)	Ossido di zinco
Linea Hoffmann (Laboratorio farmaceutico Sella)	Ossido di zinco, olio di oliva, calendula, vitamina E
Triderm baby (I.c.i.m.)	Allantoina, pantenolo, vitamina E, ossido di zinco, olio di jojoba, camomilla

I prodotti citati sono una scelta libera dell'autore

# L'ESPOSIZIONE

## Puntare alle

**L'**acquirente del reparto Infanzia, generalmente la mamma, è molto più interessante del cliente medio di parafarmaco. Tendenzialmente, infatti, è più istruito (circa l'80 per cento ha un titolo di scuola media superiore); il 60 per cento visita la farmacia una volta ogni quindici giorni e ha uno scontrino medio del 30 per cento più elevato della media dell'extrafarmaco. È attentissimo alle novità, ha un gran bisogno di rassicurazione (è un target "preoccupato") ed è sensibile al prezzo nei prodotti *commodities* (banali). Per far avvicinare la mamma allo scaffale è consigliabile utilizzare i generatori di traffico, che nel reparto Infanzia sono rappresentati dai lattini e dai pannolini. Entrambi questi due segmenti vanno esposti a scaffale, ma essendo oggetto di acquisti programmati, non meritano i ripiani migliori (ossia quelli ad altezza mano).

### DIVISIONE DEL REPARTO

Il reparto in questione è costituito da tre categorie: Alimentazione, Igiene, Allattamento e Svezzamento. La prima cosa di cui ci si deve preoccupare nell'allestimento è la suddivisione degli spazi tra queste tre categorie. Mediamente, lo spazio dedicato al reparto è sovradimensionato rispetto al peso che questo riveste nel mercato commerciale della farmacia. Tuttavia, se la farmacia decide di investire in questo settore, lo spazio attribuito dovrà essere pari circa al 15 per cento del lineare disponibile. Ciò significa che, in una



# sensazioni

**Far leva sul sentimento di mamma. Questo l'intento dell'organizzazione del reparto dedicato ai prodotti per l'igiene dei bambini. Che va animato con suoni e profumi, per catturare l'attenzione e guidare l'acquisto secondo esigenze ed emozioni**

DI LAURA CRISPO  
DIRETTORE MARKETING FederFARMACO

farmacia di 190 metri lineari a disposizione (medio-grande), il reparto dovrà occupare circa 29 metri che, suddivisi su sette ripiani, si traducono in un fronte di quattro metri dedicato all'Infanzia. Lo spazio da attribuire a ognuna delle tre categorie dipende poi dal ruolo che giocano all'interno del reparto stesso: il settore Alimentazione ha un ruolo di traffico (tanti scontrini dal valore medio basso); Igiene di transazione (numero di scontrini medio e valore dello scontrino medio-alto); Allattamento e Svezamento di servizio. Lo spazio da assegnare alle prime due categorie dovrà essere leggermente superiore alla loro quota a valore: il 40 per cento ad Alimentazione, il 40 per cento a Igiene e il 20 per cento ad Allattamento e Svezamento.

Poiché Alimentazione e Igiene sono "distoniche" nella percezione del consumatore, è conveniente esporre tra l'una e l'altra la categoria Allattamento e Svezamento.

La categoria Igiene infanzia si suddivide, a sua volta, nei tre segmenti: Cambio (pannolini e salviette); Pelle (creme e polveri antirossore e oli per il massaggio); Detergenza (bagnoschiama, colonie, shampo e pulizia nasino); Accessori bagnetto. Il segmento che pesa di più è quello del Cambio (circa il 50 per cento), seguono a distanza la Detergenza (30 per cento) e, ancora più distaccata, la Cura della pelle (15 per cento). All'interno della Detergenza, il sottosegmento più importante è rappresentato dalla Pulizia nasino, che pesa circa il 65 per cento dell'intero segmento.

## TRA RAGIONE E SENTIMENTO

Igiene infanzia è una categoria strana nella psicologia della mamma: da una parte pesa molto sul portafoglio familiare e per questo è particolarmente sensibile al prezzo dei prodotti più banali, gli usa e getta (salviettine e pannolini). Dall'altra, rappresenta per eccellenza la categoria delle coccole. Il bagnetto, così come il massaggio, sono momenti di intimità molto importanti tra la mamma e il suo bambino, momenti in cui si instaura un fortissimo legame. Tutti gli studi più recenti invitano a porre molta attenzione alle coccole e al massaggio, tanto che sono fiorite pubblicazioni sul tema.

A scaffale quindi è opportuno esporre questa tipologia di prodotti in ottima posizione, magari affiancandoli a qualche pratico consiglio per eseguire il massaggio dei piccoli. Se si



hanno collaboratori addetti al reparto è conveniente che conoscano bene questi rituali. Più è importante il coinvolgimento emotivo proprio nel momento di consumo di un prodotto, più è alto il valore dei consigli che si riescono a dare. Difficilmente la mamma si fiderà comunque di marchi sconosciuti a meno che non siano consigliati dal farmacista.

## ESPORRE E ANIMARE

Si è già detto che i pannolini devono stare nel ripiano più basso dello scaffale, facendo attenzione che non siano mai impolverati. Salendo, è conveniente esporre le salviette, utilizzate prevalentemente per il cambio, quindi i prodotti antirossore, i detergenti e gli accessori per il bagnetto e concludere con la pulizia del nasino.

Un'indagine recente sul consumatore ha messo in evidenza che i sensi più coinvolti nel reparto Infanzia sono l'olfatto e il tatto. Per raggiungere questo scopo, esistono in commercio microsferi pavimentali che, se calpestate, rilasciano aromi vari, tra cui il profumo di borotalco. In molti negozi specializzati aleggia il profumo dell'acqua di colonia. Non dimentichiamo che animare significa proprio "svegliare i sensi".