

Indice

Introduzione alla presente edizione	VII
<i>Prefazione</i>	
Imparare dal libraio <i>di Umberto Eco</i>	XXVII
Nota dell'autore	XXIX
Ringraziamenti	XXXIII
1. Identità della libreria	
e atteggiamento di fronte al mercato	3
1.1. Il sospetto, p. 3 - 1.2. L'immagine della libreria, p. 5 - 1.3. Gli obiettivi della libreria, p. 9 - 1.4. La «cultura» del- la libreria, p. 15 - 1.5. La figura del nuovo libraio, p. 22 - 1.6. I servizi di una libreria, p. 35 - 1.7. Eventi e promozio- ni interne ed esterne, p. 37 - 1.8. Un esempio: le Librerie Feltrinelli, p. 42	
2. Organizzazione del lavoro in libreria	45
2.1. La libreria come sistema organizzativo, p. 45 - 2.2. La gestione del tempo in libreria, p. 48 - 2.3. L'uso razionale dell'area di vendita, p. 53 - 2.4. La manipolazione dello scaf- fale, p. 55 - 2.5. La polvere, p. 57 - 2.6. Il merchandising, p. 59 - 2.7. La concorrenza: pregi e difetti, p. 63 - 2.8. Il la- voro in team, p. 65 - 2.9. Il lavoro di squadra: i circoli, p. 72 - 2.10. La relazione con il personale, p. 74	
3. Il servizio al cliente	77
3.1. Rapporto con il cliente e management del servizio, p. 77 - 3.2. Quanto costa perdere un cliente, p. 86 - 3.3. La psicologia del cliente, p. 89	

4. Il personale di libreria: formazione e gestione	94
4.1. Libraio tradizionale e nuovo libraio. La moderna concezione di libreria, p. 94 - 4.2. Saper imparare, p. 106 - 4.3. Il personale di libreria, p. 108 - 4.4. La politica del personale e la pianificazione di una carriera, p. 117 - 4.5. Il decalogo del libraio, p. 120	
5. Il direttore di libreria: aspetti fondamentali	123
5.1. Il successo del direttore, p. 123 - 5.2. La psicologia del direttore, p. 126	
6. Tecniche di gestione della libreria	135
6.1. Elementi di gestione, p. 135 - 6.2. Condizioni commerciali, p. 138 - 6.3. Tabella incidenza sconto, p. 145 - 6.4. Assortimento: obiettivi, p. 149 - 6.5. Ampiezza e profondità dell'assortimento, p. 154 - 6.6. L'attenzione all'assortimento, p. 158 - 6.7. Effetti dell'assortimento, p. 160 - 6.8. L'attenzione al rifornimento: quali danni?, p. 163 - 6.9. Che cos'è l'inventario, p. 166 - 6.10. L'analisi della rotazione, p. 168 - 6.11. Valutazione della vendibilità per settori, p. 172 - 6.12. Produttività e motivazione, p. 175	
7. Gestire vuol dire capire: alcune indicazioni	182
7.1. L'economicità, p. 182 - 7.2. Budget, consuntivi e strumenti di controllo, p. 188 - 7.3. Budget del personale, p. 193 - 7.4. Il margine e i suoi derivati, p. 195 - 7.5. L'influenza delle spese di porto imballo sul margine, p. 197 - 7.6. Indicatori di performance, p. 198 - 7.7. Le rese, p. 210 - 7.8. Il «break-even point», p. 214 - 7.9. Controllo di gestione, p. 217	
8. «Ogni libreria ha un'identità da costruire»	225

RITRATTO DI LIBRAIO

<i>Alcune riflessioni sull'antico mestiere di libraio</i> <i>di Stefano Benni</i>	235
<i>Libraia a Messina</i> <i>di Daniela Bonanzinga</i>	237
<i>Lettera a Romano Montroni</i> <i>di Roberto Calasso</i>	240

Piccola filosofia dei librai e delle librerie <i>di Francesco M. Cataluccio</i>	242
La cultura del mestiere <i>di Roberto Cerati</i>	248
Il compito più arduo <i>di Carlo Feltrinelli</i>	250
Librai ed editori <i>di Gian Arturo Ferrari</i>	253
Il libraio come custode della diversità e della memoria <i>di Ernesto Ferrero</i>	258
La libreria <i>di Ernesto Franco</i>	260
Scegliere una vocazione <i>di Pasquale Gagliardi</i>	262
La funzione e il valore del mestiere di libraio <i>di Umberto Galimberti</i>	264
Siamo tutti librai <i>di Stefano Mauri</i>	269
L'identità della libreria <i>di Alberto Ottieri</i>	275
Il mestiere di libraio <i>di Rocco Pinto</i>	277
I libri si muovono <i>di Alberto Rollo</i>	280
Il libraio è un Autore <i>di Michele Serra</i>	283