

L'addetto alla sicurezza in negozio, una “vita da mediano”

di Giuseppe Mastromattei | *Presidente dell'Associazione Laboratorio per la Sicurezza*

Quante volte siamo entrati in un punto vendita per fare shopping e quante volte ci è capitato di notare il personale addetto alla sicurezza? Spesso all'ingresso con abito, cravatta e auricolari, altre volte vicino ai camerini oppure nei vari reparti del negozio.

Ma chi è, e cosa fa questo personaggio? Quali sono i compiti e come svolge il proprio lavoro? E, soprattutto, perché? Tralascerei, in questo articolo, ogni riferimento normativo rimandando ogni dettaglio, per chi volesse approfondire, alla lettura delle “Linee guida per i contratti di appalto relativi ai servizi di vigilanza privata e sicurezza per il mondo del Retail”[1].

Alcuni recenti episodi di cronaca, però, potrebbero meglio aiutarci a capire il ruolo svolto da questa figura professionale, talvolta ingiustamente sottovalutata.

Il primo riguarda il caso della manifestazione “No Global” che si è svolta a Torino il 30 marzo scorso.

In quell'occasione, la preoccupazione più grande per i retailer coinvolti era quella riferita al rischio che, durante la manifestazione, il corteo potesse improvvisamente cambiare percorso e dirigersi verso aree commerciali e prendere di mira le vetrine e i negozi appartenenti a brand internazionali, con ripercussioni sui dipendenti addetti alle vendite e sulla clientela. In quell'occasione, il “Laboratorio per la Sicurezza” ha ritenuto opportuno coinvolgere proprio il personale addetto alla sicurezza dei negozi che, adeguatamente coordinato, è stato

in grado di tenere sotto controllo ogni sviluppo dell'evento, fornendo importanti informazioni al personale di vendita per consentirgli di svolgere la propria attività in piena sicurezza e garantire il servizio al cliente, in assoluta tranquillità. Lo stesso personale ha inoltre avuto modo di comunicare ogni movimento sospetto che veniva registrato nell'area circostante, interagendo e collaborando con le Forze dell'Ordine.

Fu creata una vera e propria “rete di comunicazione” per dar vita ad una vera e propria iniziativa di “Sicurezza partecipata” e che, fortunatamente, venne utilizzata solo per gestire le informazioni provenienti dalla manifestazione, ma che, in caso di emergenza, sarebbe stata in grado di gestire una vera e propria crisi.

Al termine della giornata tutto andò bene e non fu registrato alcun danno alle strutture ma soltanto la temporanea chiusura di due negozi siti in piazza Carlo Felice, ma la cosa interessante è stata che molti direttori di negozi, dopo quell'evento, hanno iniziato ad accorgersi di avere a disposizione un professionista capace di interagire con il business, supportandolo in maniera proattiva, condividendo informazioni e garantendo una sicurezza che va oltre l'individuazione e il fermo di un “taccheggiatore”.

E proprio al taccheggio è legato l'altro episodio, ancora fresco di cronaca. Il fermo del noto cantante Marco Carta, accusato di furto dopo essere stato fermato il 31 maggio

[1] “Linee guida per i contratti di appalto relativi ai servizi di vigilanza privata e sicurezza per il mondo del Retail” Novembre 2016 a cura di Laboratorio per la Sicurezza e ANIVP con la collaborazione di CERSA e degli studi legali Lenchi e Moro.



scorso presso la Rinascente di Milano con sei magliette non pagate nella borsa della donna che era con lui.

Al momento, Il giudice non ha convalidato l'arresto, ma il cantante è indagato.

Senza parlare di quelli che sono tutti gli aspetti legati alla vicenda giudiziaria, mi soffermerei invece a pensare a come un addetto alla sicurezza possa gestire una situazione del genere. Immaginatoci per un attimo di essere in negozio e riflettiamo su quali possano essere i giusti modi e il giusto approccio da utilizzare per fermare un personaggio famoso che si è appropriato di merce indebitamente e, quindi, come interagire appropriatamente con le Forze di Polizia a cui denunciare il fatto, per finire con la gestione della pressione mediatica che ne deriva.

Per rimanere in tema, è un ruolo che fa venire in mente la

canzone di Ligabue, "Una vita da mediano", ovvero uno che "con dei compiti precisi copre certe zone" o che è "sempre lì, lì nel mezzo" ed altro ancora...

Una professionalità che spesso ignoriamo ma che se ben gestita e coordinata, e se soprattutto svolta da personale preparato e motivato, potrebbe portare un importante e determinato contributo ai processi di store optimization in un'ottica di business integration della Security. Anche in questo caso un'opportunità per stare oltre la sicurezza.

In conclusione, coloro che operano, a vario titolo e ruolo, nella sicurezza sono tutti dei veri e propri mediani e se "il pallone se lo sai dare bene a chi finalizza il gioco [...] alla fine vinci casomai i Mondiali".

