

# Passo dopo passo siamo arrivati a 30

**F**esteggia quest'anno in settembre il suo trentennale l'erboristeria 'La bottega della natura' aperta da Alberto Calori e Anna Florian (insieme nella foto) nel 1991 a Carate Brianza (MB): nella nostra intervista la storia in pillole di un'attività che è diventata un punto di riferimento sul territorio per molti clienti.

“La nostra storia inizia nel settembre del 1991. Ricordiamo ancora il primo cliente entrato in negozio, l'emozione provata in quei primi istanti, cosa ha acquistato e gli auguri che ci ha fatto per la nostra attività - racconta Alberto Calori - Eh sì, perché per noi i clienti sono diventati con il tempo amici. Abbiamo condiviso emozioni, belle e brutte, abbiamo visto bambini crescere e diventare donne e uomini che, a loro volta, hanno formato famiglie, abbiamo sofferto per la scomparsa di persone diventate a noi care e sorriso per la

nascita di nuove vite”. Sta in questo primo scatto, efficacissimo, la sintesi della lunga traiettoria di **Alberto Calori** e **Anna Florian**, per tutti Flo', nel mondo dell'erboristeria. Trenta intensi anni passati dietro il bancone che non hanno intaccato l'entusiasmo iniziale, la voglia di conoscere, l'attenzione alle persone, la passione per le piante medicinali.

**Signor Calori, per ogni attività il trentennale è un anniversario importante: ci vuole raccontare la vostra storia nel mondo dell'erboristeria?**

All'inizio degli anni Novanta con mia moglie Anna abbiamo deciso di cambiare vita e visione delle cose. Lavoravamo entrambi come dipendenti presso l'ospedale di Desio, Anna impiegata come caposala, io come tecnico di laboratorio. Sono stato io a fare il primo passo iscrivendomi nel 1990 al Corso di Erboristeria che si teneva allora a Urbino e ad aprire poi la nostra erboristeria, mentre mia moglie continuava il lavoro in ospedale. L'anno dopo anche lei ha conseguito il diploma a Urbino affiancandomi subito dopo in negozio: accadeva nel settembre del 1991, una data speciale per la nostra famiglia, dato che appena 15 giorni prima era nato il nostro secondo figlio.

Pur essendo di Desio, abbiamo scelto come sede dell'erboristeria Carate Brianza dove, tra l'altro, avevo frequentato le scuole superiori, trovando dopo un'attenta ricerca in zona, il posto che faceva al caso nostro. Nel 2013 abbiamo cambiato acquistando un negozio un po' più grande che, essendo in fase di costruzione, abbiamo adattato alle nostre esigenze. Infatti, alla nostra attività classica abbiamo iniziato ad affiancare l'offerta di altri servizi e consulenze in alcune tecniche naturali, come la naturopatia e la riflessologia e in sede abbiamo, inoltre, preso a organizzare, finché è stato possibile, corsi sulle tematiche del naturale e del benessere per le persone interessate. Visto che l'attività cresceva, circa 20 anni fa è entra-



ta a far parte della nostra quotidianità lavorativa Monica, che si occupa un po' di tutto ma segue specialmente gli aspetti organizzativi, come ad esempio la gestione degli ordini. Infine, nel maggio 2020, in piena pandemia, abbiamo assunto Viviana, una farmacista con la quale si è creato immediatamente un feeling particolare già quando frequentava l'erboristeria da cliente: molto interessata alle piante medicinali e ai prodotti naturali, voleva spostarsi dalla farmacia classica, dove lavorava da diversi anni, al settore naturale e così dopo un confronto di circa un anno, l'abbiamo inserita nel nostro team. E guardando in prospettiva, dal momento che i nostri tre figli non sono interessati a proseguire questa attività e hanno scelto strade diverse, chissà che non possa essere proprio lei a portare avanti la nostra erboristeria quando andremo in pensione.

**Che cosa c'era alla base del vostro desiderio di cambiare rotta quando avete mollato tutto per aprire un'erboristeria?**

Sicuramente quella grande curiosità che ci caratterizza tuttora. Consideri che in quegli anni l'erboristeria rappresentava la vera novità, era un settore in sviluppo e per il quale si aprivano tante prospettive. La molla principale, che ci ha motivato ad attuare un cambiamento così drastico, è stata l'intenzione di poter contribuire al benessere delle persone attraverso risorse naturali. Lavorando entrambi in ospedale, d'altra parte, sapevamo per esperienza diretta quanto possano essere invasivi talvolta la medicina e determinati procedimenti e farmaci. La nostra idea era semplicemente quella di praticare una visione della salute che, agendo su prevenzione e stili di vita con il supporto di rimedi e di tecniche naturali, evitasse alle persone di arrivare a condizioni estreme di malattia, quelle che talvolta richiedono un intervento vigoroso e spesso anche invasivo. Non lo abbiamo certo fatto per un interesse economico, visto che avevamo un lavoro fisso e che indubbiamente nei primi anni non abbiamo guadagnato di più. E poi questo aspetto per noi non è mai stato prioritario, ci siamo sempre accontentati di quello che arrivava dalla nostra attività, poiché è un lavoro che ci piace e nel quale abbiamo trovato la nostra dimensione e il pieno sviluppo sul piano professionale e personale. Insomma, siamo convinti che stiamo facendo qualcosa che fa bene sì alle persone ma anche a noi.



**Come avete configurato la vostra offerta al cliente e quali sono i preparati che vi corrispondono maggiormente?**

Sin dall'inizio abbiamo lavorato soprattutto sul 'curativo' lasciando sullo sfondo tutto il resto. È stata la nostra cifra, il nostro messaggio alla clientela e con questa chiarezza siamo diventati un punto di riferimento per molte persone che ci hanno dato fiducia e continuano a rivolgersi al nostro consiglio. È stato ovviamente un *work in progress*, un radicamento nel territorio che si è costruito mattone dopo mattone, anche perché abbiamo aperto in un'area dove c'era già una grossa erboristeria e un'altra, altrettanto grande, era attiva a pochi chilometri da qui, a Biassono. Abbiamo dovuto farci strada, quindi, in un'area già coperta dal punto di vista erboristico, dove qualcuno avrebbe potuto anche chiedere: Sì, ma voi chi siete? Eppure abbiamo avuto la 'fortuna', se così si può dire, di avere il sostegno di un medico ospedaliero che ci conosceva dalla nostra attività precedente e che ci ha aiutato all'inizio.

Credo, tuttavia, e i fatti lo hanno in qualche modo dimostrato, che una buona parte del successo di un'attività come la nostra sia il frutto di tante variabili, tra queste gioca un ruolo non secondario la capacità di riuscire a gestire le situazioni, e che certamente si deve in parte alla nostra esperienza in ospedale.

**Nella gamma del 'curativo' quali prodotti consigliate con maggiore frequenza?**

Lavoriamo molto sulle tisane, ne abbiamo una trenti-

na che abbiamo formulato noi stessi e via via modificato nel tempo. Abbiamo escluso dall'offerta al cliente le tisane in filtro, non perché riteniamo che siano meno buone, ma per una questione di dosaggio e di quantità, fattori che sono essenziali per il successo di una tisana su un determinato problema.

Se si vuole ottenere un effetto serio, insomma, la tisana sfusa è certamente la soluzione e devo dire che i nostri clienti seguono i nostri consigli al riguardo. In negozio teniamo anche linee a nostro marchio, che ci facciamo preparare su richiesta e che affiancano le aziende classiche del settore. Un fatto interessante è che abbiamo avviato con qualche fornitore un

confronto molto proficuo, ci confrontiamo ad esempio sulla formulazione dei prodotti e questo scambio ci consente di mettere a valore le nostre competenze in modo assai concreto. Oltre al curativo la nostra offerta include la cosmesi, con i marchi principali, e un po' di oggettistica soltanto nel periodo natalizio che, neanche in quella fase, è il nostro punto di forza dato che anche nella regalistica cerchiamo di essere fantasiosi e originali con nostre proposte.



Viviana (a sx) e Monica.

**Che cosa vi ha lasciato il Corso per erboristi di Urbino? È stato solo uno strumento necessario per aprire l'attività di erboristeria o l'indispensabile base di partenza per lavorare in questo settore?**

Per entrambi è stato il trampolino di lancio verso un percorso di formazione e di aggiornamento che non si è mai interrotto. Vede, nonostante abbia 60 anni continuo a studiare, la mia innata curiosità mi spinge a esplorare sempre nuove frontiere e argomenti. L'anno scorso, ad esempio, ho frequentato, e con grande soddisfazione, un Corso di formazione in fitoterapia clinica organizzato dal Dipartimento del Farmaco dell'Università degli Studi di Padova, dove ero l'unico erborista ammesso - gli altri erano per lo più farma-

cisti - e anche il più anziano tra molti giovanissimi. Mi è piaciuto molto, in particolare il lavoro condotto sui database medico scientifici e sugli studi di letteratura internazionale che danno il quadro della ricerca contemporanea sulle piante medicinali. D'altra parte siamo continuamente a contatto con persone giovani, con gli studenti del Corso di Laurea in Tecniche Erboristiche dell'Università di Milano che vengono a fare il tirocinio nella nostra erboristeria. È una bella occasione di scambio, di confronto, anche di studio: ad esempio, di recente con una studentessa ci siamo messi a cercare gli studi sulla lattoferrina, una sostanza della quale si è parlato nell'ultimo periodo anche in relazione al Covid-19, per capire come funziona e se avesse un senso proporla in erboristeria. In questa ricerca abbiamo recuperato la formula di una tisana che è stata utilizzata a Wuhan durante l'epidemia per sostenere l'energia delle persone, non certo per curarle, che, in linea con la visione della medicina tradizionale cinese, era finalizzata a rendere meno 'umidi' i polmoni. Abbiamo così cercato tra le piante della nostra tradizione, le più simili alle erbe cinesi che venivano utilizzate in quella miscela per capire se si potesse formulare una tisana di supporto. È soltanto un esempio tra i tanti per raccontare quello che facciamo, un lavoro a 360° stimolato innanzitutto dalla curiosità di conoscere sempre meglio un settore che si presta magnificamente a nuove scoperte. La natura è, infatti, uno scrigno infinito del quale dobbiamo ancora esplorare tanti angoli o che possiamo riesaminare sotto una diversa angolazione.

**Come sono i giovani erboristi che ha incontrato durante le attività di tirocinio?**

Alcuni sono curiosi e stimolanti, in diversi vorrebbero aprire un'erboristeria in proprio, ma hanno anche paura delle incognite e delle difficoltà economiche cui potrebbero andare incontro. In quel corso di laurea si studiano tante materie utili e interessanti, penso alla chimica che adoro, ma se posso dire la mia sarebbe opportuno prevedere uno studio più mirato e approfondito delle piante officinali, anche per caratterizzare in modo esclusivo questo percorso formativo rispetto ad altri.

**Si può essere soddisfatti delle aziende del settore o la strada verso una qualità complessiva dei prodotti è ancora da percorrere?**

Banalmente le rispondo che dipende dalle aziende:



nel nostro mondo, come in tanti altri settori, si alternano luci e ombre, eccellenze e realtà meno virtuose. Per questo è importante che ogni erborista si attrezzi con delle solide conoscenze di base che gli consentano di scegliere i fornitori giusti.

### **È cambiato in questi anni il pubblico che si rivolge alla vostra erboristeria?**

C'è uno zoccolo duro di 'anziani saggi', persone che ci seguono sin dall'inizio e con le quali abbiamo costruito dei rapporti veri, a tal punto che quando durante il primo lockdown abbiamo attivato le consegne a domicilio, ci è capitato di portare ad alcuni di loro anche il pane o altro di cui avessero bisogno. Nell'ultimo periodo abbiamo notato un afflusso maggiore in erboristeria di giovani e soprattutto di giovani preparati, il che è particolarmente stimolante sul piano professionale. Questa composizione della clientela e la solida rete di relazioni che la sostiene fa sì che subiamo poco l'influenza delle mode e i dettami di Internet e della rete; da noi fundamentalmente vengono delle persone che ci raccontano il loro problema e che cerchiamo di aiutare con le erbe e con i preparati naturali. A noi il prodotto deve piacere e siamo particolarmente esigenti con gli agenti che vengono in negozio, dai quali pretendiamo le informazioni tecnico-scientifiche complete e dettagliate: e lo facciamo pensando sempre come quel prodotto potrà aiutare a stare meglio il cliente, che merita indubbiamente il massimo della qualità e dell'attenzione. Questo approccio porta dei risultati e lo voglio dire perché non credo sia comune

che nell'ultimo periodo, nonostante la crisi che stiamo vivendo, abbiamo registrato un leggero incremento del fatturato, riconducibile in particolare alla vendita delle tisane.

### **La pandemia ha influito in qualche modo sulle richieste e le esigenze dei vostri clienti?**

Come dicevo, è aumentata la richiesta di tisane e mi faccia aggiungere a tale proposito che è fondamentale spiegare e illustrare con cura al cliente il prodotto che gli proponiamo, chiarire a cosa serve e come è composta la tisana, accompagnandola anche con consigli su come prepararla.

Per il resto non ho notato particolari cambiamenti nelle esigenze delle persone, anche perché come le dicevo abbiamo impostato un rapporto di un certo tipo. Se poi arriva il cliente che vuole la quercetina, ci parliamo e magari gli proponiamo delle alternative che possano aiutarlo, ad esempio, piante come l'echinacea o anche l'astragalo, che hanno alle spalle una lunga tradizione d'uso e riscontri più solidi anche nella ricerca.

### **Non cambierebbe con nient'altro questi ultimi 30 anni, giusto?**

Assolutamente no. Purtroppo attraversiamo un momento complicato, con l'emergenza sanitaria abbiamo dovuto abbandonare una nostra bella tradizione, la degustazione in negozio di tisane: era un'occasione per entrare in contatto con le persone, per costruire rapporti duraturi, forse perché condividere qualcosa, in questo caso una bevanda salutare, unisce le persone, forma comunità, crea amicizia e, aggiungo, ha anche un grande ritorno. Cercheremo, comunque, di onorare in qualche modo il nostro anniversario sfruttando anche in questo caso la fantasia. Non credo potremo organizzare eventi, ma per l'occasione proporremo delle offerte importanti, applicando una riduzione di prezzo su alcuni prodotti delle nostre marche più conosciute. È un regalo che vogliamo fare ai nostri clienti più affezionati, ma anche a tutti coloro che verranno a trovarci in erboristeria. Infine un consiglio per i giovani erboristi: prestate attenzione ai prodotti, è giusto, ma ancor più alle persone che sono, in definitiva, il vero pilastro dell'erboristeria, la forza che la sostiene. Quindi accoglienza, ascolto, personalizzazione del consiglio, insomma tutto ciò che fa sentire ogni persona a suo agio, accolta e seguita al meglio.