



G. Zaltman – L. Zaltman

Il contenitore

Capitolo sei

Andrea Farinet



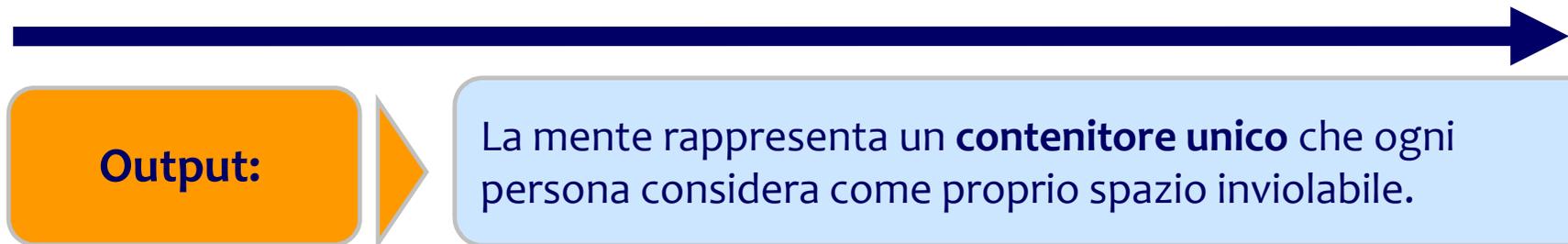
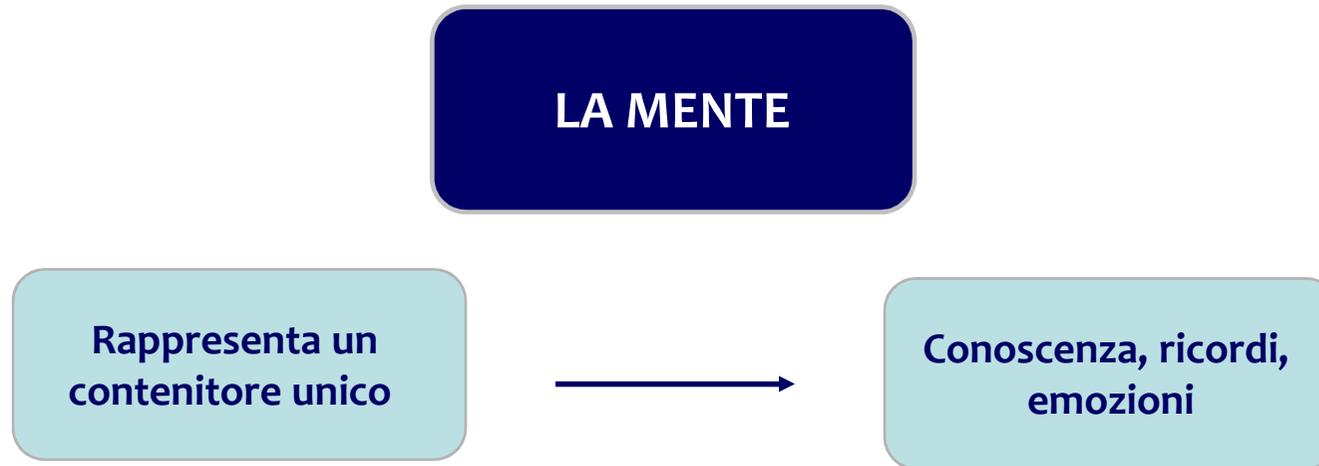
1. Il contenitore come metafora profonda

La metafora del **contenitore** mette in gioco **stati fisici, psicologici e sociali** e a volte combina tutti questi elementi. I clienti vedono se stessi e molti oggetti ed eventi presenti nel loro mondo come contenitori.

1.1 La mente come contenitore

Le metafore che si riferiscono al **contenitore** sono fondamentali dato che gli stessi **esseri umani** si definiscono come **dei contenitori** (ossa, sangue..) e passano da un contenitore (grembo) all'altro (tomba).

1.1 La mente come contenitore



1.1 La mente come contenitore (segue)

I ricordi

Contengono la nostra identità, le nostre storie culturali e personali, tutto quello che ci definisce.

I sentimenti

Si esplicitano in una moltitudine di prodotti e servizi. Una grande varietà di beni e di servizi ci permettono di riempire o svuotare il contenitore dei sentimenti

1.2 I luoghi come contenitori

I luoghi di lavoro

Luoghi che possono incidere sulle esperienze psicologiche che “contengono” a loro volta valori, comportamenti ed emozioni.

Gli ospedali

Anche se in senso letterale, gli edifici , le stanze di ospedale sono dei contenitori nei quali i clienti possono sentirsi più o meno bene.

Gli stadi

Contenitori di emozioni personali e collettivi nei quali vengono tenuti in vita la storia dello sport ed i ricordi dei fan.

1.3 I prodotti come contenitori

Le bevande

Il piacere che una bibita può dare è un ulteriore esempio di contenitore. “ Se uno è di cattivo umore e beve Coca Cola ritorna di nuovo contento..”

Gli organiser personali / Web

I clienti utilizzano questi strumenti quotidianamente. Molte persone si sentono parte della rete e la ritengono una parte fondamentale della loro vita.

Motociclette/abbigliamento

La moto come l'abbigliamento sono contenitori che aiutano ad esprimersi liberamente. L'atto di acquistare una moto o un vestito è un gesto molto personale e significativo .

1.3 I prodotti come contenitori (segue)

Ogni **prodotto, servizio, sentimento** e/o evento della vita può essere ricondotto all'interno della metafora del contenitore.

I manager devono capire :

