



Mercato di Trofarello (TO) – 1971

La lezione del mercato

“Al mercato la concorrenza è a tre metri e stimola la capacità di ascolto e di vendita. Quando perdi un cliente non perdi un numero: lo vedi spostarsi al banco di fronte. E non è piacevole. Per farlo tornare la settimana successiva devi impegnarti per meritarlo e riconquistarlo.”

È da questa esperienza molto concreta che nasce il percorso del fondatore di Cean, Francesco Dragotto, costruito in dieci anni di lavoro quotidiano al mercato, un contesto diretto, senza filtri, dove ogni scelta ha un effetto immediato e dove il cliente decide in pochi secondi.

Ed è proprio in questo contesto che si sviluppa una competenza fondamentale, la capacità di ascolto. Capire cosa vuole il cliente, adattare l'offerta, modificare l'approccio: tutto avviene in tempo reale. È una forma di allenamento continuo alla lettura del bisogno.

Da qui prende forma il DNA di Cean. L'attitudine all'ascolto, l'attenzione e la sensibilità a considerare ogni singola richiesta sono serviti per costruire un processo che si è evoluto nel tempo portando ad affinare i servizi esistenti e ad integrarne di nuovi sempre pensati per leggere i comportamenti d'acquisto e trasformarli in scelte progettuali, commerciali e strategiche più efficaci.

L'attitudine all'ascolto

Flessibilità operativa

Al mercato ogni giornata è diversa e richiede aggiustamenti rapidi, spesso immediati e la flessibilità operativa è stata tradotta in un modello organizzativo capace di reagire con velocità ai cambiamenti, senza rinunciare a una struttura interna solida e ordinata. Non è improvvisazione, ma un equilibrio tra rapidità decisionale e metodo, che consente di trasformare la variabilità in un vantaggio operativo reale per il cliente.

Accanto a questo, la valorizzazione delle persone è diventata un elemento centrale. Non come principio astratto, ma come scelta concreta di investimento continuo. Le competenze crescono solo dove esiste un sistema che le riconosce e le sviluppa. “Investire nelle persone non è un costo, ma la base per costruire risultati duraturi: è una visione che guida ogni percorso di crescita.”

Guardando al futuro, l'approccio di CEAN continua a evolvere partendo dallo stesso principio che ha caratterizzato la sua storia: osservare, comprendere e trasformare. Oggi questa capacità di lettura si sta ampliando grazie all'integrazione delle nuove tecnologie e dell'intelligenza artificiale, che rappresentano un passaggio naturale di questo percorso.

Valorizzazione delle persone