



■ Cinzia Muciaccia

# Prima consulenti, poi commercianti

*In un'area di Roma a rapido sviluppo, Trigoria, Cinzia Muciaccia, biologa di formazione, è titolare dal 2007 di un'erboristeria che è diventata un punto di riferimento del naturale per i residenti del quartiere. Non solo erbe e derivati, ma anche fiori di Bach e oligoelementi formano l'offerta al consumatore e presto partiranno i corsi di informazione al pubblico*

È una bella periferia, questa che si snoda dopo l'Eur. Nota ai più poiché ospita il centro sportivo "Fulvio Bernardini", luogo di allenamento della squadra giallo-rossa, la frazione romana di Trigoria è sede anche del Campus biomedico ed è al centro di uno sviluppo integrato con caratteristiche peculiari. Qui, nel 2007, dopo aver lavorato molti anni come consulente di aziende del settore e di erboristerie, Cinzia Muciaccia ha deciso di avviare un'attività in proprio. L'erboristeria "La radice della vita" è un locale ampio e luminoso dagli arredi lineari. Uno spazio ad hoc è dedicato all'accoglienza dei bambini che accompagnano le molte mamme che frequentano il negozio, posto sotto un porticato che delimita una piazzetta dalla tipica atmosfera di quartiere, dove vanno e vengono pensionati, studenti, giovani donne con bambini...

## **Tutto inizia con una laurea in Scienze biologiche conseguita diversi anni fa...**

Biologa con una specializzazione in botanica, coltivavo il sogno di aprire un vivaio. Le confesso che sin dall'inizio la mia scelta è stata indotta dalla passione per questi temi. Tanto che, per seguire la mia inclinazione, mi sono mantenuta gli studi prima con una borsa di studio,

poi lavorando part time presso un centro dentistico. Ciò perché mio padre avrebbe voluto che diventassi avvocato.

Un anno dopo la laurea, arrivata rapidamente malgrado il mio costante impegno lavorativo, sono stata assunta prima come consulente e poi come dirigente di una società straniera impegnata nella registrazione di presidi medico-chirurgici presso il ministero della Salute. Quell'esperienza, durata dal 1988 al 1992, è stata per me una palestra di vita. Era l'epoca di Poggolini e, considerato l'ambito, ho potuto toccare con mano la corruzione e rendermi conto di come si muoveva un certo mondo. Quando sono rimasta incinta di Mara, la mia prima figlia, ho deciso di prendere una pausa. Ho avuto la sfortuna di perdere mia madre all'età di nove anni e per me era davvero molto importante stare vicino ai miei figli. Così per circa 10 anni ho smesso di lavorare ma non di studiare, visto che in quel periodo ho avuto modo di approfondire prima l'omeopatia poi la nutrizione.

## **Qual è stata la scintilla che l'ha spinta a un impegno più diretto in questo mondo?**

Un grave problema di salute di mia figlia risolto brillantemente, dopo gli insuccessi della medicina ufficiale, da una dottoressa omeopata che prescrisse a Mara un esame,

all'epoca poco noto, da cui venne fuori un'intolleranza al cioccolato. Eliminato quell'alimento, sparì anche l'asma.

Ho scoperto in modo diretto un mondo straordinario e le grandi potenzialità del naturale. Il caso poi ha voluto che cercassi un prodotto in un'erboristeria, che l'erborista titolare, constatando la mia conoscenza della materia, mi mettesse in contatto con un'azienda del settore, dove ho lavorato prima come agente, poi come formatore e consulente scientifica. Ho collaborato come consulente di erboristerie, diverse anche per impostazione, fino ad approdare all'erboristeria "Il germoglio" di Sandra Ceccaroni. Qui ho avuto la fortuna di completare la mia conoscenza delle erbe e della fitoterapia grazie ai consigli preziosi di un'erborista di grande esperienza e ho imparato che l'erboristeria non è solo conoscenza delle piante, ma anche un esercizio commerciale. Quando incontrai Sandra Ceccaroni la prima volta le dissi: "So fare quasi tutto tranne i pacchetti di Natale". Lei mi guardò e mi disse che da lì bisognava cominciare. Ho imparato dunque a fare i pacchetti e altri segreti del mestiere, quanto sia importante riuscire a identificare con tutto ciò che esce dal negozio, anche un semplice pacchetto, l'erborista che vi lavora. Dopo un anno di collaborazione con "Il germoglio",

ho fatto un passo ancora più importante. Ho cercato di riunire fitoterapia e nutrizione con l'obiettivo di coniugare le energie curative di entrambi i sistemi. La mia formazione è andata avanti e ho seguito il Corso di perfezionamento post laurea in piante officinali e fitoterapia presso l'Università della Tuscia di Viterbo e conseguito l'attestato di "Dietologia e dietoterapia nell'obesità e nelle malattie metaboliche" presso la Scuola di Alta Formazione Sanitaria IAFORM di Roma.

### **Parliamo del suo lavoro in erboristeria: come lo ha impostato e chi sono i suoi clienti?**

Ho messo al centro l'approccio olistico alla salute delle persone. La scelta dei prodotti disponibili nell'erboristeria spazia dagli estratti vegetali alle tisane, dai prodotti per la cura del corpo ai cosmetici, dall'alimentazione biologica all'oggettistica. Con i miei clienti parlo molto, cerco di conciliare le mie conoscenze di piante medicinali, oligoterapia, fiori di Bach e alimentazione per ricostruire nel modo più preciso il profilo della persona che ho di fronte e consigliarle i prodotti più adeguati. Mi sforzo di sollecitare uno stile di vita sano, di creare maggiore consapevolezza anche circa l'assunzione dei prodotti naturali. Quando qualcuno entra in negozio e mi dice "la mia amica ha preso il tal prodotto, lo vorrei anch'io", mi sforzo di far capire che non necessariamente quel prodotto farà bene anche a lei. La medicina naturale è molto personalizzata e ha una *compliance* con l'individuo che non possiamo prevedere. La composizione della clientela è molto varia e riflette quella del quartiere, dove vivono molti professionisti ma anche agricoltori, pensionati. Vedo molte donne, generalmente più attente e sensibili ai temi della salute e dell'alimentazione, tante mamme che hanno colto l'importanza dell'approccio naturale nell'infanzia, utile anche per prevenire l'instaurarsi di una patologia. Con queste persone sono riuscita a costruire uno splendido rapporto che si consolida nel tempo.



### **Stare in erboristeria significa dunque anche portare avanti un lavoro di educazione...**

Sì, ad esempio a livello informativo. Molti arrivano in negozio con notizie scaricate da Internet, spesso fasulle. Si tratta di spiegare che in rete ci sono cose buone, ma anche tanta improvvisazione, che l'informazione non è approfondita né professionale. Dietro il bancone dobbiamo ripristinare una corretta informazione, far capire dove si sbaglia. Ad esempio, ho fatto di recente una campagna di informazione sui probiotici che mi è parsa utile, visto che le persone sono bombardate da una pubblicità mendace attraverso i mass media. Diciamo che l'erboristeria è anche un centro di ascolto, dove si educa a uno stile di vita corretto, a sapersi informare, a una maggiore consapevolezza.

### **L'erborista è spesso isolato nel suo lavoro, è anche il suo caso?**

Non direi, in realtà sono riuscita a creare un'ampia rete di collaborazioni. Con l'aiuto di alcune clienti che vi lavorano, ho avviato una convenzione con il Campus biomedico e così tutti i dipendenti di quella struttura ricevono uno sconto sugli acquisti fatti in erboristeria. Questo mi ha permesso di stringere rapporti con il personale sanitario, che manda spesso in erboristeria i pazienti interessati ai prodotti naturali.

Ho buoni rapporti anche con i medici di famiglia del quartiere e anche loro, conoscendomi, consigliano ai pazienti di venire in erboristeria quando si rendono conto, ad esempio, che un probiotico è preferibile alla prescrizione di un farmaco. Collaboro con un cardiocirurgo di Tor Vergata, con un osteopata e sono consulente di nutrizione e fitoterapia per uno dei maggiori centri sportivi di Roma. Ho attivato insomma molte sinergie che

producono ottimi risultati. Ciò dimostra quanto sia importante la cooperazione fra professionisti certamente diversi, ma che hanno un obiettivo comune: la salute e il benessere delle persone.

### **Sembrerebbe la quadratura del cerchio. Non ha mai riscontrato la classica diffidenza verso il mondo delle erbe e del naturale?**

Devo dire che la sensibilità verso il naturale si sta finalmente estendendo anche alla classe medica. Costruire buone relazioni in questo campo, essere aperti e flessibili, deve essere il nostro obiettivo. D'altra parte i medici, con l'attuale impostazione della laurea in Medicina, non sono preparati nella materia. C'è il paradosso che la fitoterapia può essere praticata da loro, ma in realtà è in mano ad altre figure che, tuttavia, non sono autorizzate ad attuare nell'ambito della cura. Gli erboristi, ad esempio, sono molto più numerosi e anche più preparati sull'utilizzo delle erbe rispetto alla maggioranza dei medici di famiglia.

### **E l'erborista ideale come lo immagina?**

La mia impressione è che non basti più, come un tempo, affidarsi esclusivamente a tisane, idrolati o tinture. Credo che l'erborista debba aprirsi ad altri prodotti, penso a minerali, oligoelementi, fiori di Bach ...

D'altra parte parliamo di una categoria molto differenziata al suo interno, anche a livello di formazione e competenze. Per questo spero che, prima o poi, arrivi una legge che tuteli il settore e definisca i requisiti per accedere a questo lavoro. A mio avviso è fondamentale essere in possesso di una laurea e poi fare un anno di tirocinio, come accade ai farmacisti e agli stessi biologi. Mi auguro inoltre che l'accesso

alla professione sia riservato non soltanto ai laureati in Tecniche erboristiche, ma anche in Farmacia e in Scienze biologiche. La biologia, in effetti, comprende molti indirizzi e quello in botanica condivide molti temi con il Corso di laurea in Tecniche erboristiche. Ciò che mi spaventa è che ci siano “erboristerie” gestite da persone prive di formazione e ritengo irrinunciabile cautelare la nostra professione con una preparazione seria.

### **Nella scelta delle erbe è tradizionalista oppure guarda al mondo intero?**

Utilizzo soprattutto le erbe della tradizione mediterranea. Sono convinta che si debba fare riferimento alle piante provenienti dall'area in cui viviamo. Perciò se siamo nati nel bacino del Mediterraneo, il nostro genoma sarà sensibile a tutto ciò che nasce in questa zona. Non è un caso, a mio parere, se ci sono state numerose intolleranze negli ultimi anni; queste si potrebbero collegare anche all'assunzione di alimenti e sostanze che non sono tipici della realtà in cui viviamo. Penso alla melanzana, al grano, al pomodoro, alla soia... Preferisco dunque le erbe del territorio, che sono numerose e di grande valore. Per gli altri derivati vegetali faccio riferimento anche ad altre culture e, avendo dei familiari che vivono in America Latina, riesco ad avere informazioni dirette e pubblicazioni serie sulle erbe utilizzate in quell'area.

### **Categorie di prodotti come gli oligoelementi o i fiori di Bach sono ritenuti da alcuni borderline e c'è addirittura chi ventila la loro esclusione dall'erboristeria...**

Sono prodotti che utilizzo abitualmente e che trovo efficaci e utili. Se non fossero più disponibili, la mia attività sarebbe monca, si tratterebbe insomma di un *vulnus* importante. Ho verificato che alcune situazioni, per esempio, si potevano risolvere soltanto con gli oligoelementi, dato che era presente un'allergia a diverse piante. Ritengo che l'erborista competente debba poter consigliare tutto ciò di cui la natura dispone.

### **Lei è molto attenta alla nutrizione, alla qualità degli alimenti. Il cibo ha un ruolo in erboristeria?**

Lo ha ovviamente sul piano generale, nei consigli che si forniscono alle persone. Nello specifico, devo dire che il mio reparto alimentare è molto piccolo per scelta. Una sorta di pronto intervento per chi ha dimenticato di passare nel negozio o nel supermercato bio di zona. Un altro servizio per il cliente.

### **Quanto conta il biologico in erboristeria?**

Chi presenta problemi particolari chiede il cosmetico bio e in negozio arrivano anche soggetti allergici inviati da medici, che ovviamente conoscono la mia esperienza di biologa. L'obiettivo in questo caso è trovare un cosmetico privo di componenti o sostanze che potrebbero creare problemi alla persona. Scendendo nello specifico, ritengo che sia difficilissimo, se non impossibile, preparare un cosmetico completamente naturale. Come sappiamo, uno dei nodi è la conservazione del prodotto. Ci sono delle ottime aziende che sono riuscite a ridurre al minimo le sostanze artificiali presenti nei prodotti, ma che non possiamo sempre definire biologiche e nel campo delle allergie disponiamo di prodotti molto validi. In ogni caso la biocosmesi è un settore emergente.

### **Parliamo di fornitori: è molto selettiva oppure è attenta a tutte le offerte e novità del mercato?**

Scelgo le aziende innanzitutto per la qualità dei prodotti e sono al riguardo molto selettiva. Non prendo pedissequamente tutti i prodotti che formano il catalogo di una ditta, ma ciò che funziona e che mi piace, per dosaggio, principi attivi ecc. Anche l'agente, che è, di fatto, la mia interfaccia con l'azienda, è importante. Mi aspetto dunque che s'instaurino buoni rapporti, che ci sia rispetto reciproco e che mi fidi di questa persona. Mi rivolgo più spesso ad aziende di dimensioni medie e piccole che, a mio avviso, sono ancora in grado di garantire una scelta di qualità e sono particolarmente incuriosita dalle piccole realtà aziendali che, se sono

valide, cerco di far emergere. Naturalmente in negozio tengo anche le grandi marche ed evito i doppioni, ovvero le linee presenti nell'altra erboristeria di Trigoria.

### **È soddisfatta dell'andamento della sua erboristeria in questi anni?**

Il negozio va molto bene e non ho nessun problema su quel fronte. D'altra parte sono un'ottimista per natura e da me non arriverà mai il classico lamento del commerciante... E c'è poi la soddisfazione di vedere con quale piacere i miei clienti entrano in erboristeria, la fiducia che dimostrano nei miei confronti in tanti modi. Ecco, posso dire che la fiducia dei clienti e il mio entusiasmo sono stati la mia pubblicità.

### **Un consiglio per i più giovani?**

Dobbiamo cercare di essere prima dei consulenti e poi dei commercianti. Questo è forse l'unico consiglio che mi sento di dare. Cerchiamo di prestare ascolto alla persona che abbiamo davanti, il nostro cliente ne ha bisogno.

### **Quali sono i suoi programmi per il futuro?**

Dopo diversi anni, ho deciso di ridurre il mio impegno di formatore e di dedicare molto più tempo al negozio, che sono stata talvolta costretta a lasciare scoperto proprio per tenere i miei corsi. Adesso voglio occuparmi di più della crescita dell'erboristeria, e non mi riferisco tanto al piano economico ma a quello culturale.

Avendo più tempo a disposizione, ho organizzato una serie di corsi per le mie clienti: come avere in mente un calendario del benessere, ovvero che cosa fare dopo le abbuffate di Natale, come prepararsi ai cambi di stagione, come affrontare l'inverno... E poi corsi di “alfabetizzazione” sui fiori di Bach e di “Pronto soccorso verde”, per conoscere in via generale i prodotti erboristici da tenere in casa per i piccoli problemi quotidiani. Il programma è pronto e lo inserirò presto sul mio sito web. ■

© RIPRODUZIONE RISERVATA