

# **Una bottega di parrucchiera con un buon marketing**

La calle Mayor, è una delle vie di Pamplona più ricche di storia e di tradizioni. Tra negozi di souvenir per turisti e di artigiani dalla lunga tradizione, c'è pure la bottega di parrucchiera di Lourdes Arriazu.

01/08/2009

Come è solita dire, la sua vita è del tutto normale. La mattina si alza

presto e, dopo aver fatto colazione, si avvia verso la parrocchia di San Lorenzo, dove c'è la cappella di San Firmino, patrono della Navarra, comincia a fare un po' di orazione mentale e assiste poi alla Santa Messa. Quindi se ne va al negozio per cominciare la giornata lavorativa. “La gente sa che alle 8 sono lì, tanto che alcune clienti che vogliono essere servite prima mi vengono a cercare in chiesa. Tutte sanno che comincio il mio lavoro con l'orazione e la Messa e lo concludo con un altro momento di orazione e con il rosario”.

“Ho conosciuto l'Opus Dei perché alcune mie clienti erano persone dell'Opus Dei e mi avevano fatto una buona impressione. Mi piaceva molto il loro modo di vivere. Prima sono stata cooperatrice, un concetto che mi sembrava geniale. Ho tardato molto a chiedere l'ammissione”.

Nella sua bottega troviamo riviste, giornali e alcuni libri, in modo che le sue clienti possano leggere mentre aspettano il loro turno. “Quando qualcuna mi chiede una rivista, io le dico: se vuoi te la do, ma leggi questo che è meglio”. Poi Lourdes ci fa vedere un giornale con un’intervista alla moglie di un noto professore universitario. “Non c’è una professione nella quale si possa aiutare tanto la gente come quella di parrucchiera. Qui viene una persona che ha avuto un figlio malato, un’altra che ha un certo problema, e ritornano sempre. È molto facile che, mentre lavori sulla capigliatura di una cliente, ti accorgi che è un po’ triste, e allora la inviti a prendere un caffè o a scambiare due parole... Dimmi in quale professione si può fare lo stesso; in nessuna! In questa bottega – sì, proprio qui - abbiamo organizzato incontri per parlare delle virtù, della famiglia, ecc...; viene moltissima gente”.

Oltre a questa attività, per un certo tempo Lourdes ha pure fatto visite alle donne in carcere. “È stato molto duro, il carcere è sempre il carcere! Io e altre come me ci davamo da fare. Tagliavamo e sistemavamo loro i capelli, portavamo sacchi di indumenti, parlavamo e davamo loro qualche consiglio... Una volta, durante una Messa di Natale, mi si è avvicinata una signora, mi ha baciato le mani, e ha cominciato a dirmi: grazie, grazie, grazie, le sono molto grata... Sono rimasta perplessa, finché ho capito che era la madre di una prigioniera politica. Qualche tempo dopo, sua figlia mi ha detto che l’avevamo aiutata molto; da principio le eravamo sembrate persone tanto semplici e naturali da essere antipatiche, ma dopo, conoscendoci meglio, aveva cambiato idea”.

Per Lourdes l’Opus Dei è la sua famiglia: “Noto che è famiglia in

tutto”. E lei ha saputo trasmettere l’aria di famiglia al suo negozio di parrucchiera, e ora può affermare che chiunque la frequenta si sente a casa sua. Per alcuni giorni il responsabile del *marketing* di una nota marca di cosmetici è rimasto nella sua bottega come osservatore. Dopo una settimana le ha detto di aver imparato il “marketing di Lourdes”, che non si impara in nessuna università. Per questo tipo di *marketing* occorrono tre cose: amare molto le persone, avere buona memoria ed essere tanto semplici da dire a ogni persona ciò di cui ha bisogno. Ma Lourdes ribatte: “OK, però io questo *marketing* l’ho imparato nell’Opus Dei: amare le persone”.

[opusdei.org/it/article/una-bottega-di-parrucchiera-con-un-buon-marketing/](https://opusdei.org/it/article/una-bottega-di-parrucchiera-con-un-buon-marketing/)  
(31/01/2026)