



Retail Summit



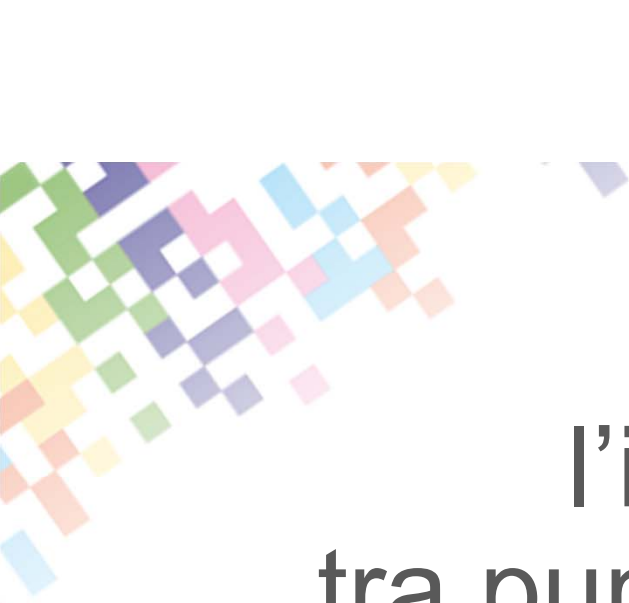
COMMERCIO MODERNO, I DRIVER PER CRESCERE

Strategie e piani di sviluppo dei big player del retail

21-22 settembre 2017 | Stresa

#RetailSummitStresa





Oltre l'e-commerce: l'integrazione vincente tra punto vendita fisico e virtuale

Luca Pellegrini

Ordinario di Marketing,
IULM





Oltre l'e-commerce: l'integrazione fra punto vendita fisico e virtuale

Luca Pellegrini – Università IULM, Milano - Presidente TradeLab

Retail Summit, Stresa, 21-22 settembre 2017

Omnicanalità: l'obiettivo per tutti

Omnicanalità:

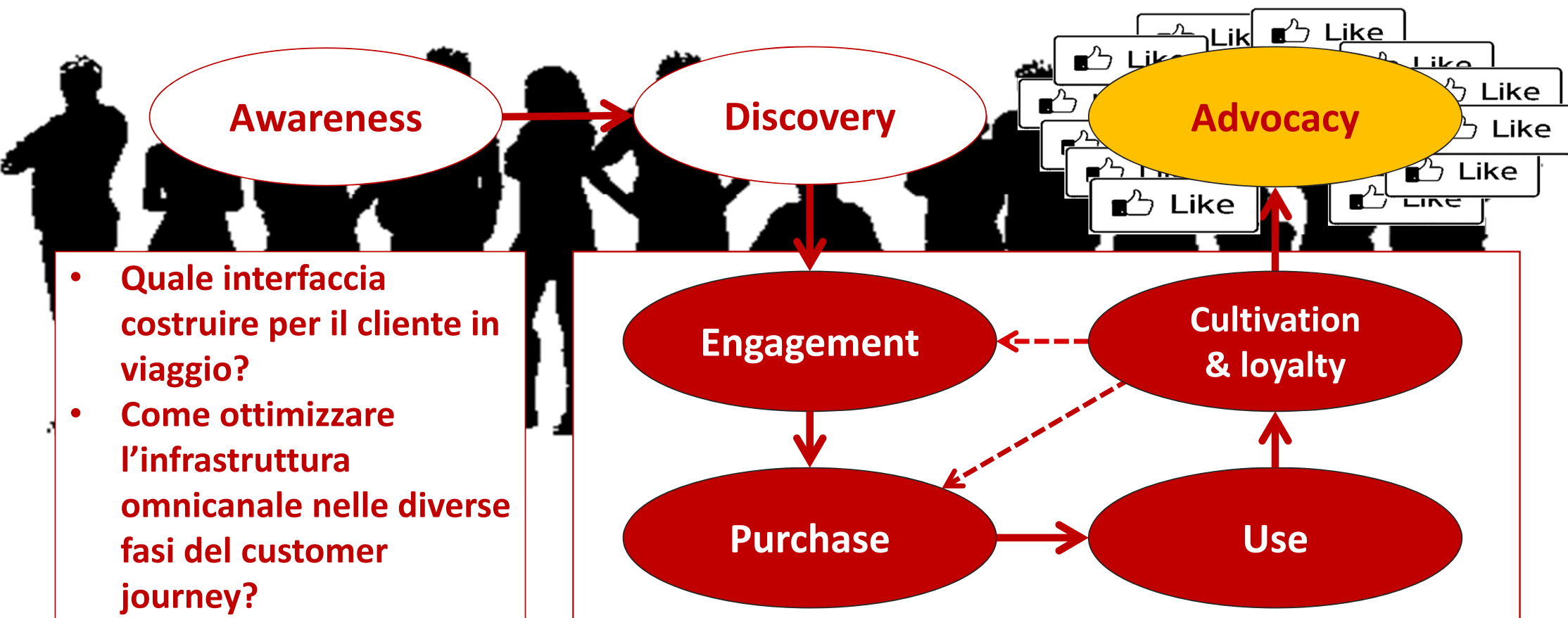
un'interfaccia che permetta di integrare brand experience e customer journey



Omicanalità significa ridefinire:

- **ridefinire il proprio sistema di offerta**
- **costruire l'insieme di touch point da utilizzare nella relazione, dando loro ruolo e contenuto**

L'interfaccia tra brand experience e customer journey



L'offerta per il nuovo interfaccia: alchimie

-
1. **Core.** Il core dell'offerta può essere **un insieme di beni e/o servizi** di qualunque tipo che identifica l'insegna con un insieme di bisogni
2. **Ibridazioni: offerta integrativa, di servizio**, con maggiori gradi di libertà. E', ridefinito, con molte possibilità in più, il vecchio **cross selling**
3. **Social edutainment.** Elementi che aggiungono valore all'offerta e determinano in modo sostanziale **l'identità dell'insegna/ brand e la brand experience** del cliente
- Miscelando 3 elementi:**
- 1. **Educazione**
 - 2. **Socializzazione**
 - 3. **Intrattenimento**

Il montaggio dell'offerta tra fisico e virtuale 2

Social edutainment

- **Possibilità di imparare e interagire con altri** come elemento per costruire **cultivation & loyalty**
- **Consulenza e promozione riservata ai clienti (club?)** per internalizzare il livello di servizio
- **Realizzare la dimensione «social» della brand experience nel pdv** e in rete
 - **Educazione:** informazione/corsi per migliorare le competenze del cliente
 - **Socializzazione:** **pdv** per incontri riservati; club clienti; aree test prodotto; **rete per coltivare la relazione**
 - **Intrattenimento:** **pdv** per dimostrazioni ed eventi, da soli o con i fornitori
 - **Pdv grandi:** almeno un bar!
 - **Pdv piccoli:** iniziative e servizi in coordinamento con la polarità di riferimento

Organizzare il sistema dei touch point e misurare le interazioni

- I touch point sono **fonti di informazione**: deve essere raccolta e usata **entro un processo di miglioramento continuo dell'offerta**
- Gli incontri con il consumatore sono occasioni per **apprendere e adattare** l'offerta in una prospettiva di **co-creazione**
- Le vecchie **4 P del marketing mix** sono ora mescolate in un diversificato insieme di offerte con un alto grado di **personalizzazione**

Product e price, place e promotion si definiscono insieme, il processo sequenziale di un tempo è finito

TradeLab

41

- # Organizzare il sistema dei touch point e misurare le interazioni
- I touch point sono **fonti di informazione**: deve essere raccolta e usata **entro un processo di miglioramento continuo dell'offerta**
 - Gli incontri con il consumatore sono occasioni per **apprendere e adattare** l'offerta in una prospettiva di **co-creazione**
 - Le vecchie **4 P del marketing mix** sono ora mescolate in un diversificato insieme di offerte con un alto grado di **personalizzazione**
- Product e price, place e promotion si definiscono insieme, il processo sequenziale di un tempo è finito**
- TradeLab
- 41

Organizzare il sistema dei touch point e misurare le interazioni

- I touch point sono **fonti di informazione**: deve essere raccolta e usata **entro un processo di miglioramento continuo dell'offerta**
- Gli incontri con il consumatore sono occasioni per **apprendere e adattare** l'offerta in una prospettiva di **co-creazione**
- Le vecchie **4 P del marketing mix** sono ora mescolate in un diversificato insieme di offerte con un alto grado di **personalizzazione**

Product e price, place e promotion si definiscono insieme, il processo sequenziale di un tempo è finito

TradeLab

41