

LA RETAIL TRANSFORMATION

Nuovi equilibri tra digitale e fattore umano relazionale

A cura di Marco Andolfi, AD Disignum e Lura Giunti AD Evolvere

Tutti i settori Retail stanno attraversando una profonda e radicale trasformazione accelerata anche dagli eventi sanitari ed economici che hanno caratterizzato il 2020.

Si parla molto di **digitalizzazione**, di omnicanalità integrata, di impulso delle vendite attraverso l'e-commerce, di dotazione del negozio fisico di tecnologie tipiche del web, di nuovi servizi al fine di dare l'opportunità ai propri clienti di acquistare "dove vogliono, quando vogliono, tutte le volte che vogliono" i prodotti del Brand preferito.

Si parla invece in misura minore di un'altra componente altrettanto importante per i consumatori: **il fattore umano relazionale**. I consumatori si recano nei punti vendita sul territorio, oltre che per toccare con mano i prodotti, per avere consigli, essere guidati nella scelta, disporre di informazioni complete, soddisfare le proprie curiosità ossia, in una parola, per vivere **un'esperienza con la marca a tutto tondo**. Ed è per questo che è strategico per le aziende rafforzare la relazione, la fiducia ed empatia che si instaura tra il consumatore e lo staff di vendita.

Così Laura Giunti, ceo di EVOLVERE, società specializzata in rilevazioni di Shopping Experience e Customer Insight che affianca da più di vent'anni importanti Brand, ci sintetizza i principali trend evolutivi:

"Il ruolo del digitale sarà sempre più centrale nel Retail perché:

1. offrirà ai **consumatori** una shopping experience più completa, elevata e anche giocosa,
2. consentirà alle **aziende** di conoscere sempre meglio i propri consumatori grazie alla tecnologia,
3. "eleverà" il ruolo del **personale di negozio** che disporrà di più informazioni per una vendita a misura di ciascun singolo cliente, più tempo ed attenzione da dedicare loro, più strumenti commerciali.

Ma la tecnologia non è e non sarà fine a sé stessa, al contrario sarà sempre più un mezzo per migliorare la relazione umana e i processi commerciali proponendo così una Customer Experience più performante.

Ne abbiamo parlato insieme agli esperti di **iNovaRetail di Disignum**, specializzati in digital transformation, anche durante l'ultimo Salone del Franchising di Milano: comparando alcuni indicatori di performance delle reti di vendita attuali con quelli pre-pandemia si evince tale tendenza. C'è ancora molta strada da fare e sarà strategico sia innovare i processi commerciali in



Laura Giunti, CEO di Evolvere

modo che siano a misura di consumatore sia formare i venditori, i commessi, gli addetti di front-line ad essere autentici, empatici e a sfruttare ogni volta la tecnologia a disposizione per una vendita veramente personalizzata.

Tutti gli studiosi del retail concordano nel sostenere che il negozio fisico non scomparirà; al contrario vivrà una nuova stagione di forte rilancio. Inoltre si sta già assistendo al ritorno del negozio di prossimità. Prossimità significa non solo più negozi, di dimensioni più piccole, nei centri cittadini; significa anche vicinanza relazionale ed umana col consumatore. Questo è il vero asset strategico per offrire una completa esperienza vincente."

EVOLVERE

Evolvere www.evolvere.it/ è una società di ricerche di mercato, customer insight e misurazioni di customer experience che supporta aziende Retail e in Franchising con progetti volti a migliorare la propria competitività e le performance di vendita. Negli anni ha messo a punto una serie di metodologie di ricerca digitali anche attraverso piattaforme CRM tra cui iNovaRetail al fine di approfondire il dialogo delle aziende col proprio parco clienti.

Esperti anche in progetti mystery shopping, Evolvere collabora stabilmente all'Osservatorio evolutivo sul Futuro del Retail di InTribe www.intribetrend.com/#Osservatori per tracciare i trend trasformativi in atto.

Il negozio del futuro per un'esperienza significativa

- INTUITIVO/IMMERSIVO:** semplice ed immediato trovare quello che si cerca in ambienti accattivanti e piacevoli
- ACCESIBILE:** poter acquistare dove e quando si vuole da rivenditori che conoscono le preferenze
- UMANO:** interazioni autentiche con personale ben informato, affidabile ed empatico
- PERSONALIZZATO:** personale di vendita che capisce i singoli bisogni e consiglia in modo mirato

QUALI SFIDE PER I NEGOZIANTI?

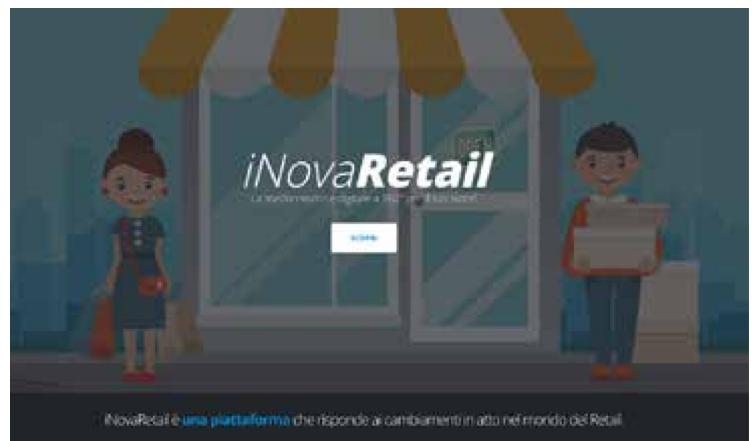
In questo nuovo scenario, al fine di soddisfare le mutevoli esigenze dei consumatori di oggi, i negozianti devono affrontare una serie di nuove sfide

- ATTRARRE:** il comunicare in negozio
- CONOSCERE:** e consolidare la relazione con il cliente
- INTERPRETARE:** e gestire dati frammentati
- MANTENERE ORDINI:** magazzino, scaffali ed e-commerce allineati
- NUOVO SCENARIO 2020:** prenotazione, fasce orarie e consegna a domicilio
- COSTI ELEVATI:** e concorrenza online

LE SFIDE PER I NEGOZIANTI

INOVARETAIL

iNovaretail <http://inovaretail.it/> è la piattaforma tecnologica messa a punto da Disignum che risponde ai cambiamenti in atto nel mondo del Retail: nasce per semplificare la gestione dello store e la relazione con il cliente, migliorandone la customer experience (online e offline). Mette al centro il consumatore e gestisce l'omnicanalità e i servizi tipici dell'e commerce, anche all'interno del negozio fisico, garantendo un'esperienza "seamless" che integri in modo fluido l'online con l'offline.



DISIGNUM

Disignum www.disignum.it/ è una azienda che progetta soluzioni tecnologiche innovative, incentrate sulla multicanalità ed orchestrate con un sapiente CRM. Disignum si rivolge principalmente ad aziende che operano in ambito consumer e B2B e le aiuta a trasformare azioni di marketing (digitale) e vendita in un effettivo coinvolgimento del cliente.

