

Gli aspetti operativi dell'e-commerce

Giulio Finzi
Senior Advisor Netcomm

15 settembre 2022



Giulio Finzi (He/Him)

Retail Leader @ intarget: | Senior Advisor Netcomm

Milan, Lombardy, Italy · [Contact info](#)

500+ connections

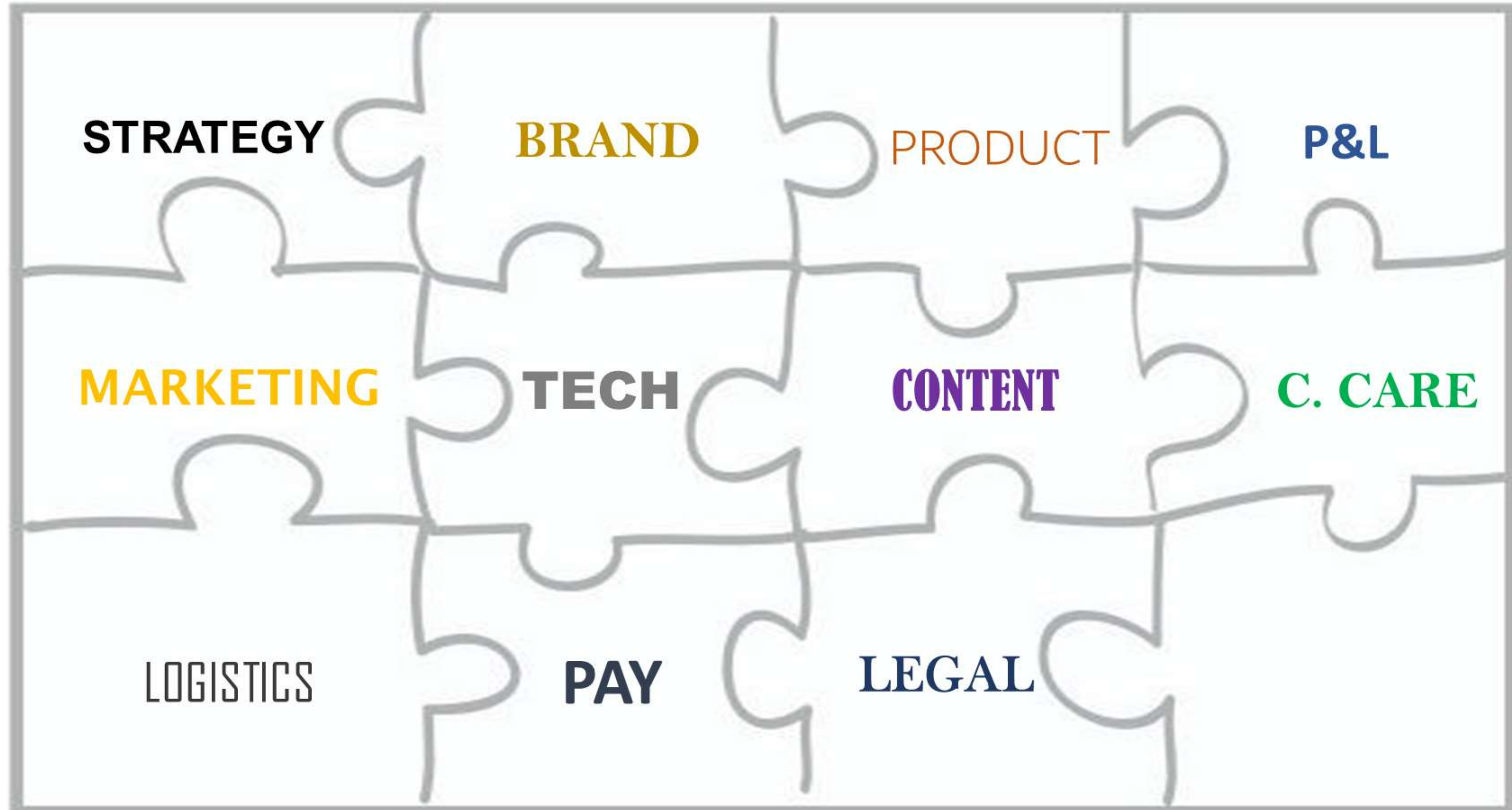


Open to

Add profile section

More

eCommerce puzzle



Strategia

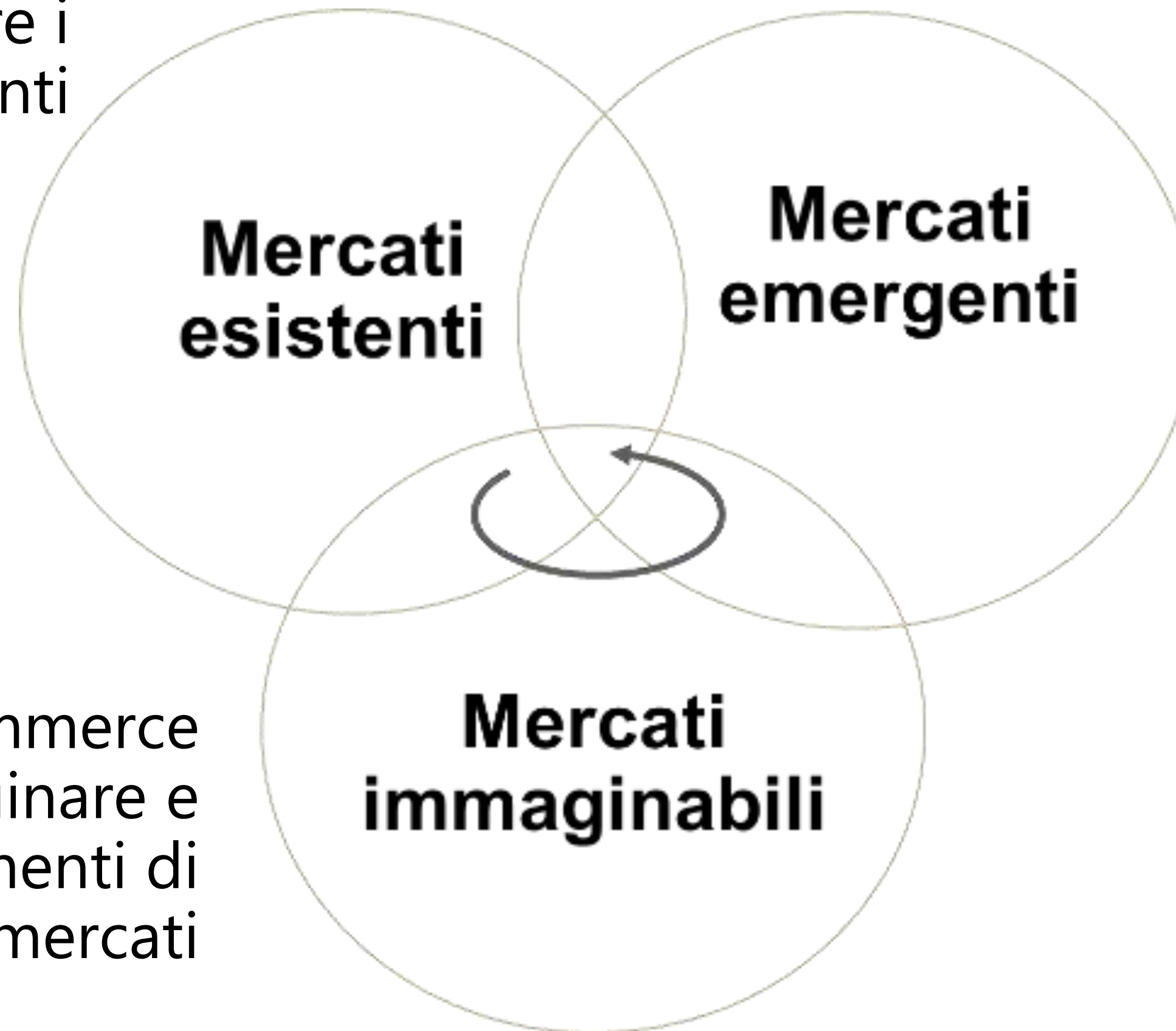
STRATEGY

A 3x3 grid of puzzle pieces. The top-left piece contains the word "STRATEGY" in bold, black, uppercase letters. The other pieces are empty.

Strategia

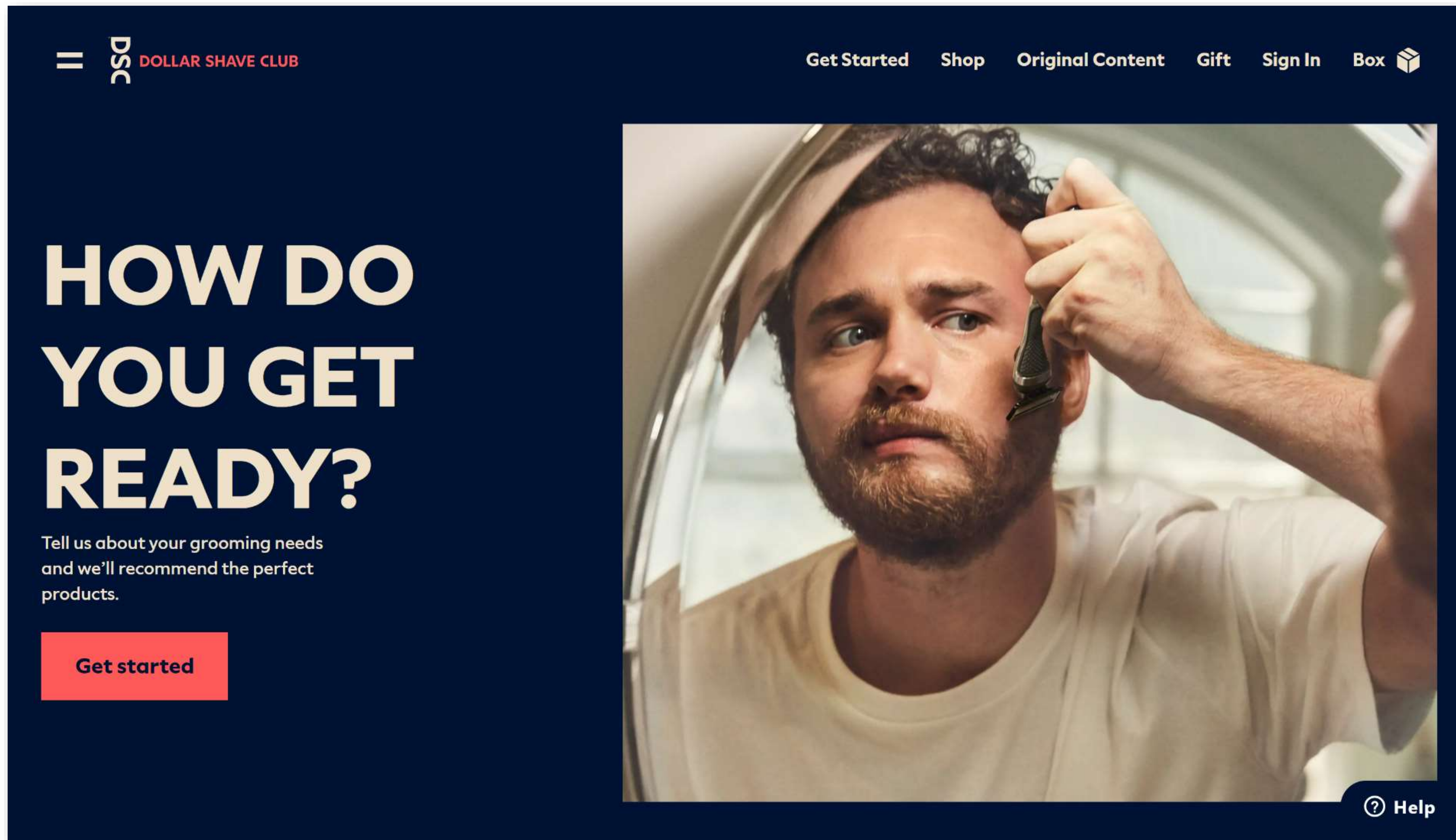
Il digitale e l'e-commerce consentono di sviluppare i mercati esistenti

Il digitale e l'e-commerce hanno creato nuovi mercati, ora emergenti



Il digitale e l'e-commerce consentono di immaginare e creare nuovi segmenti di mercato e nuovi mercati

Dollar Shave Club – abbonamento



The image shows a screenshot of the Dollar Shave Club website. The background is dark blue. In the top left corner, there is a hamburger menu icon followed by the 'DSC' logo and the text 'DOLLAR SHAVE CLUB'. In the top right corner, there is a navigation menu with links for 'Get Started', 'Shop', 'Original Content', 'Gift', 'Sign In', and 'Box' with a cube icon. The main content area is split into two columns. The left column has large white text asking 'HOW DO YOU GET READY?' followed by a smaller line of text: 'Tell us about your grooming needs and we'll recommend the perfect products.' Below this is a red button with the text 'Get started'. The right column features a large photograph of a man with a beard shaving his head in a shower. In the bottom right corner of the page, there is a 'Help' link with a question mark icon.

|| DSC DOLLAR SHAVE CLUB

Get Started Shop Original Content Gift Sign In Box

HOW DO YOU GET READY?

Tell us about your grooming needs and we'll recommend the perfect products.

Get started

Help

Paco – dal fisico al digitale

SPEDIZIONE GRATIS da 69€ (info e tempi di consegna qui)

 **paco**
Happy Pets

Cerca nel catalogo

Account Accedi

Saldo punti 0 punti

Carrello 0 Prodotti

PET SHOP ▼ TUTTI I MARCHI ▼ SALUTE ▼ LAST MINUTE SOSTENIBILITÀ BLOG

 **-50%**
ancora su tantissimi prodotti

CONTINUA IL
BLACK FRIDAY

 Home Made

 Non Testato sugli Animali

 Gluten Free

 Bio

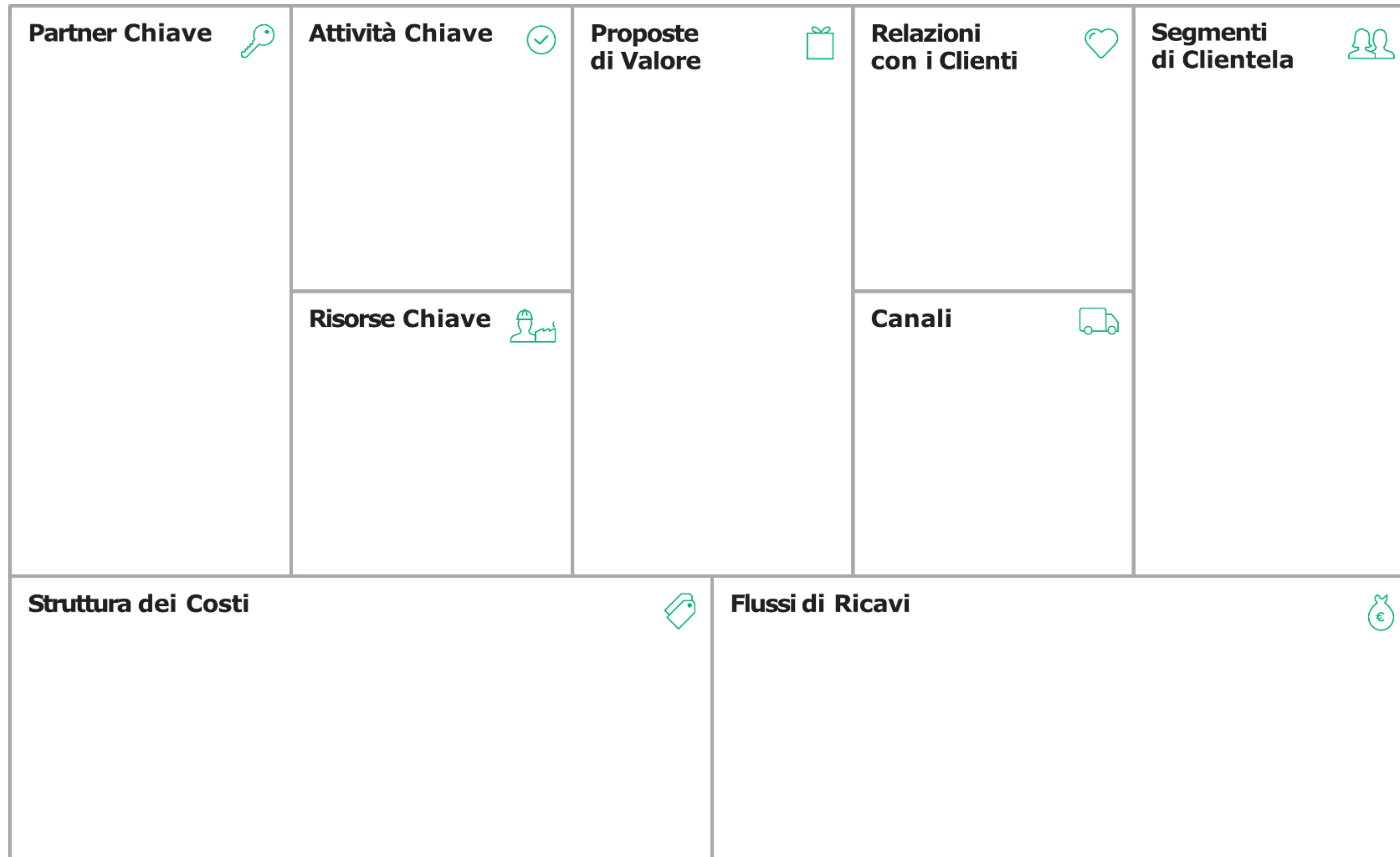
 Grain Free

 Human Grade

 Ipoallergenico

 Made in Italy

Il business model canvas per impostare la digital transformation



A quali clienti voglio vendere?

**Segmenti
di Clientela**

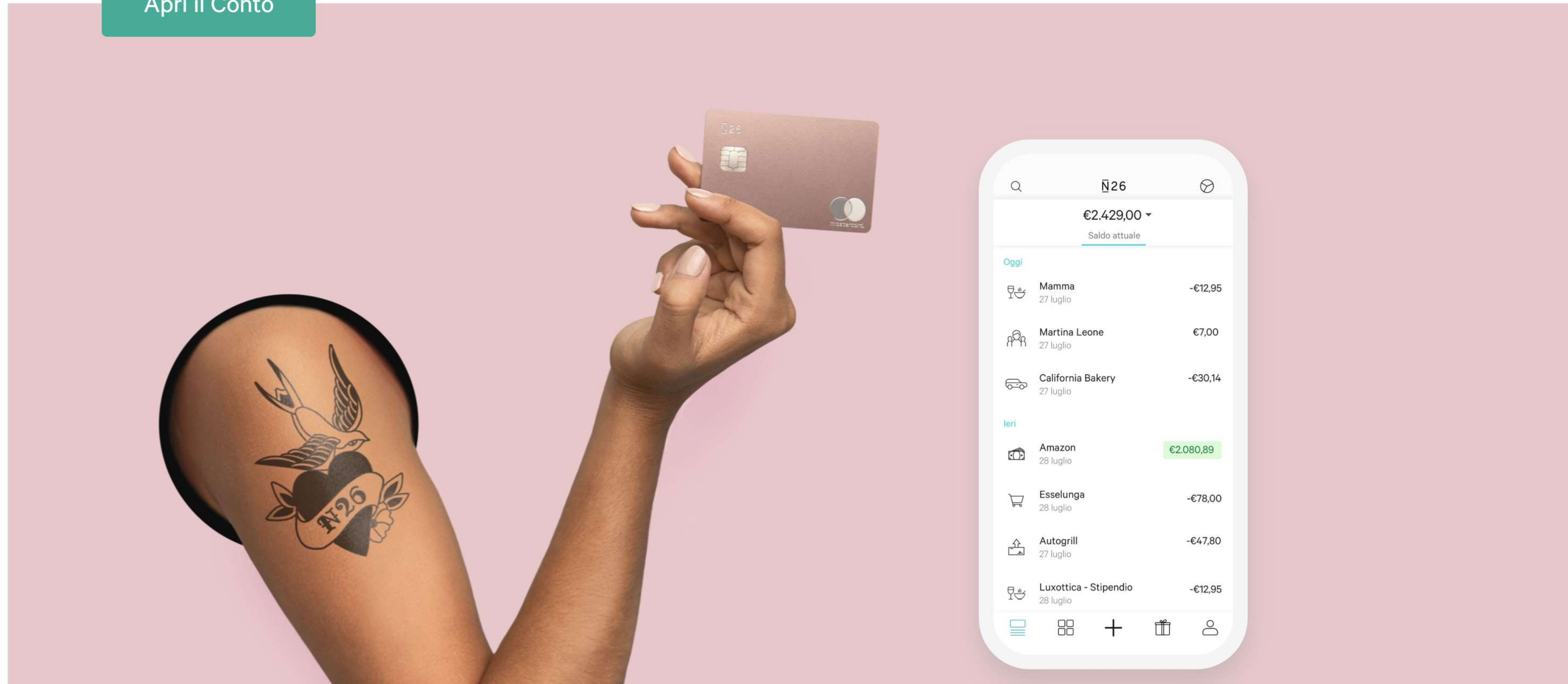


€

The Mobile Bank

La prima banca che amerai

Apri il Conto



9:41 📶 🔋

Refill wallet

Send Money

▼

LAST TRANSACTIONS Today, Nov 12

	Fuel Station Gas station Txn ID #1238	- 34.45 \$ 18:55
Nov 21		
	OG Coffee Resturant Txn ID #1238 - 17:23	- 333.76 \$ 17:54
	Stephan Service Txn ID #4562	2,500.00 \$ 14:31
Nov 20		
	OG Coffee Resturant Txn ID #1238	- 1,300.00 \$ 12:43
Nov 19		
	OG Coffee Resturant Txn ID #4338	- 18.00 \$ 09:12
	OG Coffee Resturant Txn ID #1238	- 45.00 \$ 20:39

9:41 📶 🔋

+

Wallet Balance

38,704.25 \$

Notifications

Withdraw

Reports

Request Money

Gas

Bills

Refill wallet

Send Money

✓

Done

You successfully have refueled a car.

AMOUNT

28 Ltr

WITHDRAW

34.45 \$

Ok

Per celebrare la Giornata Nazionale contro lo Spreco Alimentare e per tutto il mese di febbraio usa il codice promo CANTWASTE25. Per te uno sconto del 25% sulla tua prima #babacobox



Le box

Chi siamo

FAQ

Area personale

Ordina ora

Cibo fuori dall'ordinario

Frutta e verdura di stagione con forme originali direttamente a casa tua con un risparmio fino al 30% rispetto al negozio

Ordina ora



Eccezionale



Recato su 180 recensioni



43 ore fa

Tanta varietà al giusto prezzo

Tanta varietà di verdura e frutta (un po' meno), che arriva a casa



3 giorni fa

Uno svolta alla mia spesa da...

Uno svolta alla mia spesa da quando mi arriva la Box



14 febbraio

Il piacere della consegna a ...

È piacevole ricevere a domicilio frutta e verdura che magari non



13 febbraio

La frutta e la verdura sono ...

Privacy & Cookies Policy



Che tipo di relazione avremo con i clienti?

**Relazioni
con i Clienti**





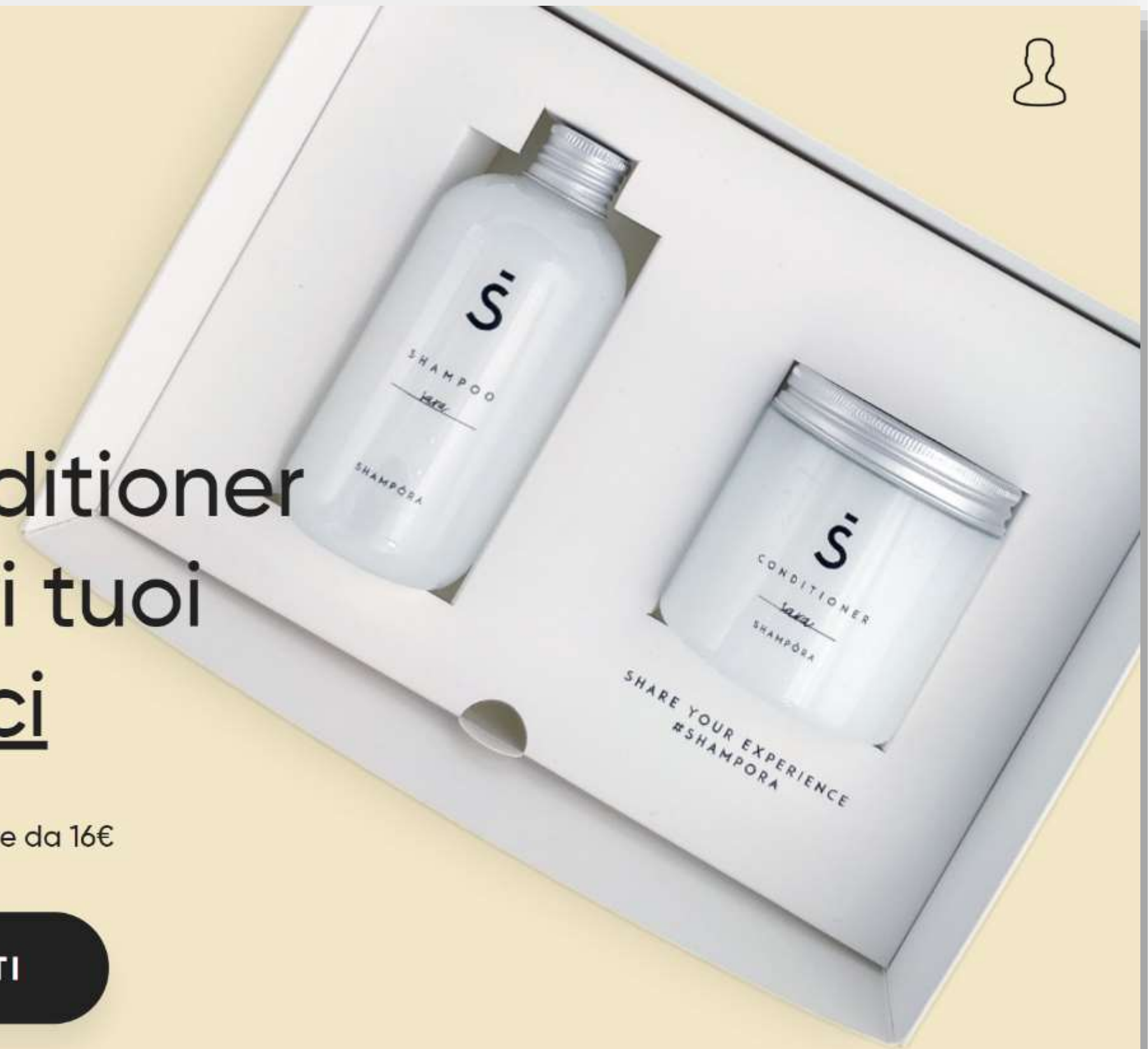
SHAMPÖRA



Shampoo e conditioner su misura per i tuoi capelli ricci

I tuoi prodotti personalizzati a partire da 16€

[CREA I TUOI PRODOTTI](#)







BREXIT & COVID-19: DELIVERY & STORE UPDATES

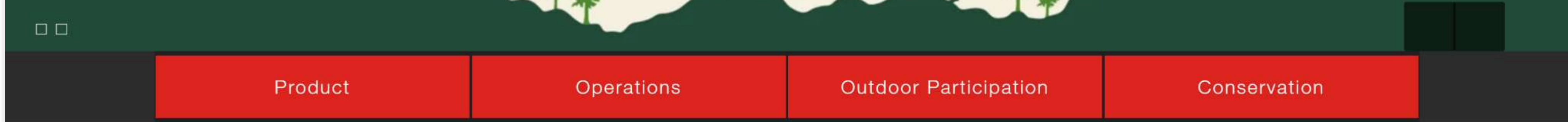
Sustainability



RECYCLE. REWARD. RENEW.

RECYCLE YOUR USED APPAREL AND FOOTWEAR AT ALL THE NORTH FACE RETAIL STORES AND OUTLETS. RECEIVE A REWARD FOR YOUR EFFORTS AND HELP PRESERVE OUR OUTDOOR PLAYGROUND.

Learn More



Prodotto



Prodotto

LANIERI
ITALIANS DO FIT BETTER

SHOP ATELIER COME FUNZIONA BLOG

HELP   

- FAQ
- Modifiche e rimborsi
- Garanzia legale
- Recesso
- ADR/ODR
- Metodi di pagamento
- Spedizioni
- Contattaci

- Chi siamo
- Parlano di noi
- Lavora con noi
- Processo di presa misure**
- Dati societari

- Privacy
- Cookie Policy
- Condizioni generali di vendita

IL PROCESSO DI PRESA MISURE

Su misura per te

Quanto tempo occorre? Solo 10-15 minuti grazie al nostro tutorial.

Ogni capo Lanieri è un prodotto unico, disegnato e creato dai migliori artigiani italiani in base alle tue misure anatomiche. Grazie al nostro video tutorial online sarai guidato lungo tutto il processo di presa misure e, in soli 10-15 minuti, sarai in grado di darci tutte le informazioni necessarie per creare un capo su misura 100% Made in Italy.



Facile e veloce

Cosa ti serve? Un amico e un metro da sarto, al resto ci pensiamo noi.

Anche se non hai alcuna esperienza in fatto di sartoria, o è la prima volta che utilizzi il metro da sarto, seguendo poche e semplici indicazioni sarai in grado di verificare le tue misure anatomiche e salvarle nel tuo profilo Lanieri. Cosa ti occorre? Un amico e un metro da sarto, al resto ci penseremo noi.

Prodotto

Pagamenti Sicuri


Personalizza Prodotti Blog **vitamina** Qualità Trasparenza Accedi 

Gli Integratori su Misura per Te.

Il nostro Test ti aiuterà a creare il tuo pack di integratori personalizzati

[Inizia](#)



 [COME FUNZIONA](#) 

Prodotto

Cortilia Come Funziona Agricoltori Ricette [Entra ora!](#)

Ricette Frutta e Verdura Carne e Pesce Formaggi e Yogurt Pasta, Pane e Riso Conserve e Uova Vino e Bevande Piatti Pronti Casa e Persona

FAI LA SPESA IN CAMPAGNA
Cortilia porta a casa tua i migliori prodotti artigianali, in un click.

[Iscriviti subito →](#)

PIATTI

Conto economico



Make or Buy



Make or Buy

100% OUTSOURCING

L'azienda esternalizza completamente la gestione della logistica e-commerce

- Maggiore velocità di avvio delle attività
- Minimi investimenti iniziali
- Costi per lo più variabili e legati alle performance del business
- Limitata / nulla integrazione con l'azienda
- Limitato / nullo controllo delle operazioni

100% IN-HOUSE

L'azienda gestisce completamente la logistica e-commerce

- Minor velocità di avvio delle attività
- Significativi investimenti iniziali
- Costi fissi e costi variabili, con economie di scala per volumi crescenti
- Piena integrazione con l'azienda
- Pieno controllo delle operazioni

Conto economico

ACQUISITION

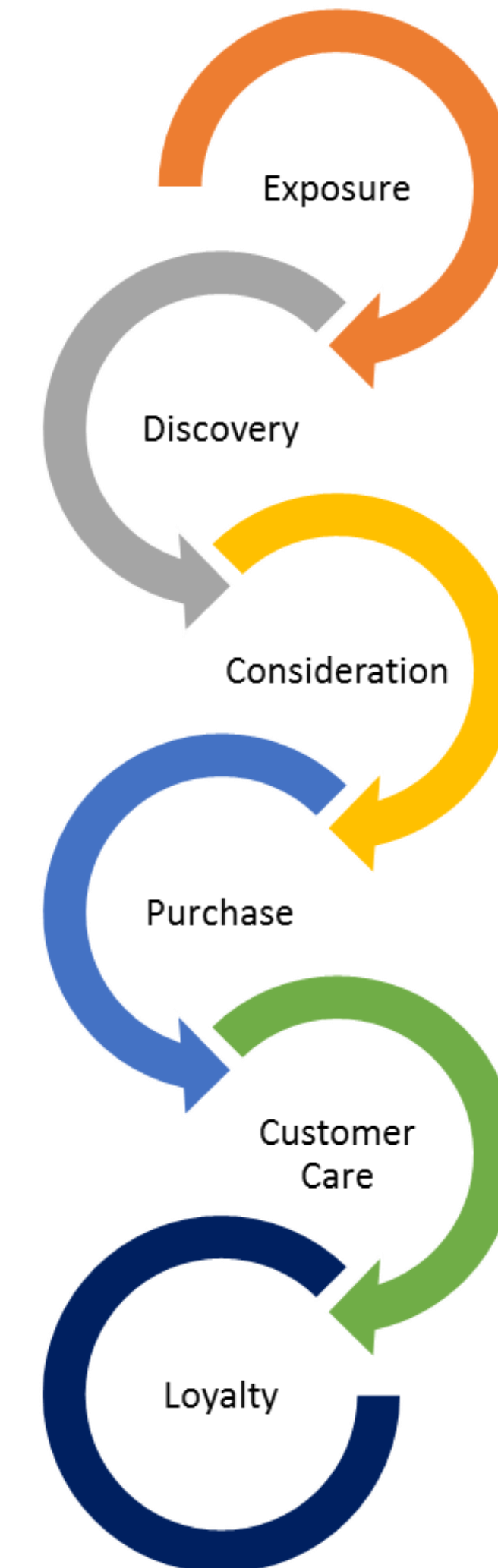
Pianificazione e gestione campagne di performance mktg e attività SEO
Pianificazione e realizzazione piano editoriale per attività social media
Gestione e sviluppo partnership e co-marketing

CONVERSION

Progettazione, realizzazione e costante aggiornamento delle interfacce
Progettazione e realizzazione dei contenuti multimediali e multidevices
Gestione dell'offerta commerciale (prodotti, servizi) B2C e B2B
Attività di on site marketing (remarketing, cross-selling, up-selling)
Implementazione, mantenimento, sviluppo del SW e delle applicazioni
A/B testing e ottimizzazione continua di tutte le funzionalità e della UX
Analisi e monitoraggio dei KPIs, con benchmark rispetto agli obiettivi
Gestione e monitoraggio del magazzino

RETENTION

Assistenza ai clienti pre e post acquisto (telefono, chat, e-mail)
Gestione e monitoraggio dei processi di fulfilment e reverse logistics
Gestione dei processi di pagamento (incassi, riaccrediti, frodi)
Azioni di direct marketing verso la base clienti con iniziative personalizzate
Loyalty program management per stimolare il riacquisto e il passaparola



Conto economico

ACQUISITION

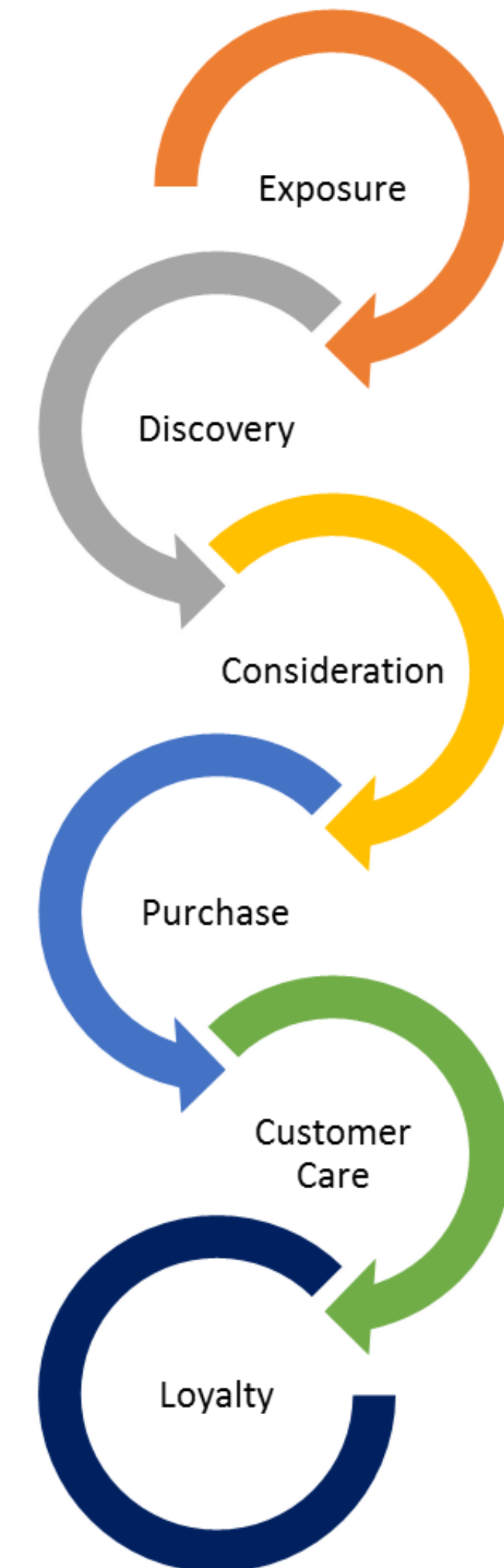
Digital marketing manager, SEO specialist
Social media manager
Business development manager

CONVERSION

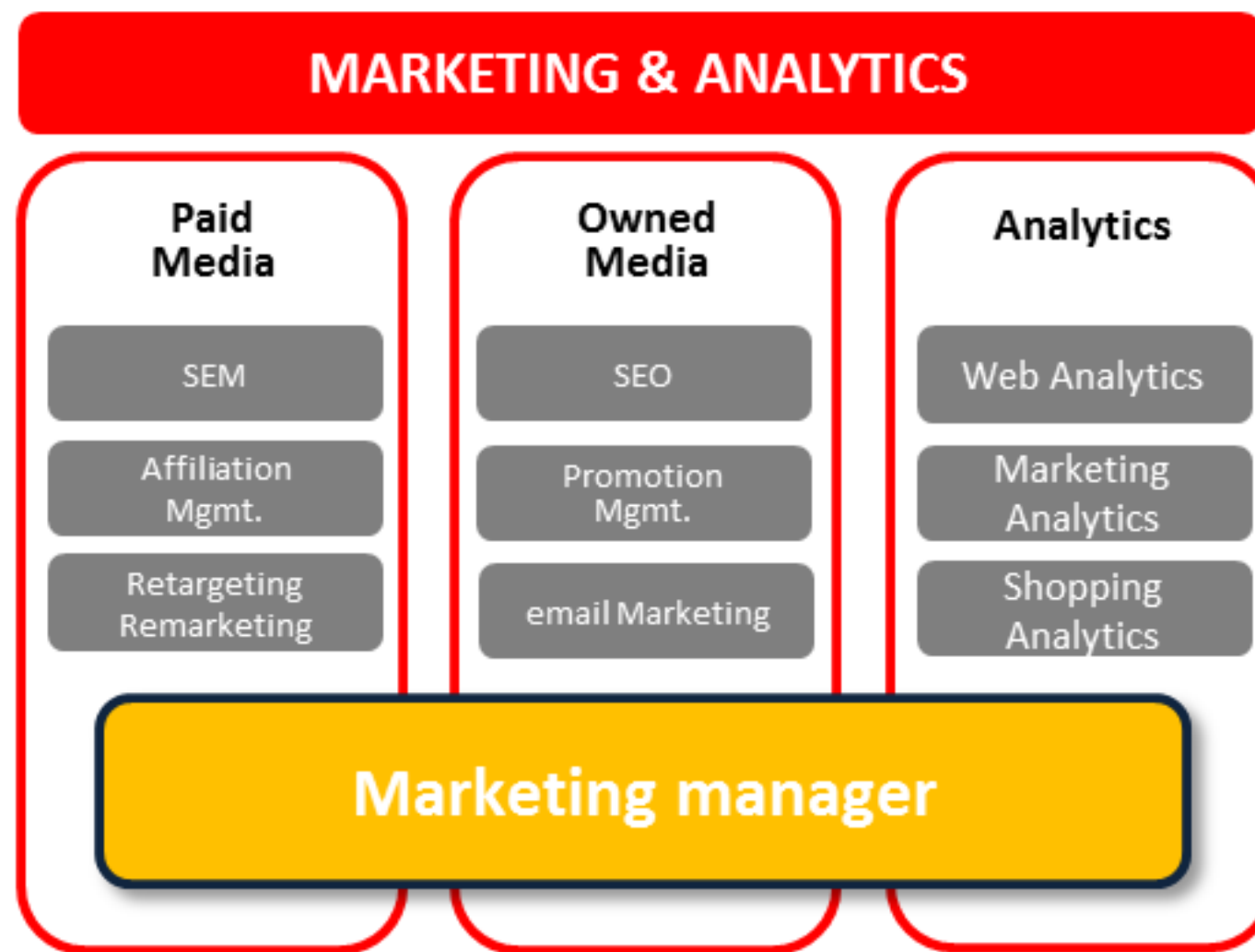
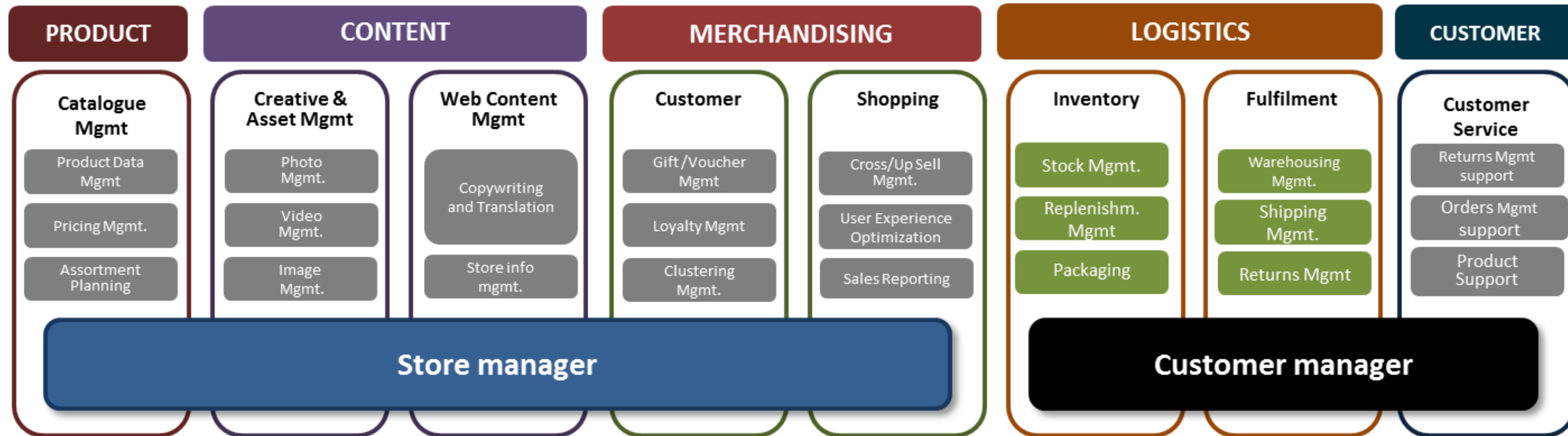
Store manager, stock manager, marketing specialist
Copywriter, art director, photographer, video-maker
E-commerce SW specialist, UX specialist, web designer, App specialist
Analytics specialist

RETENTION

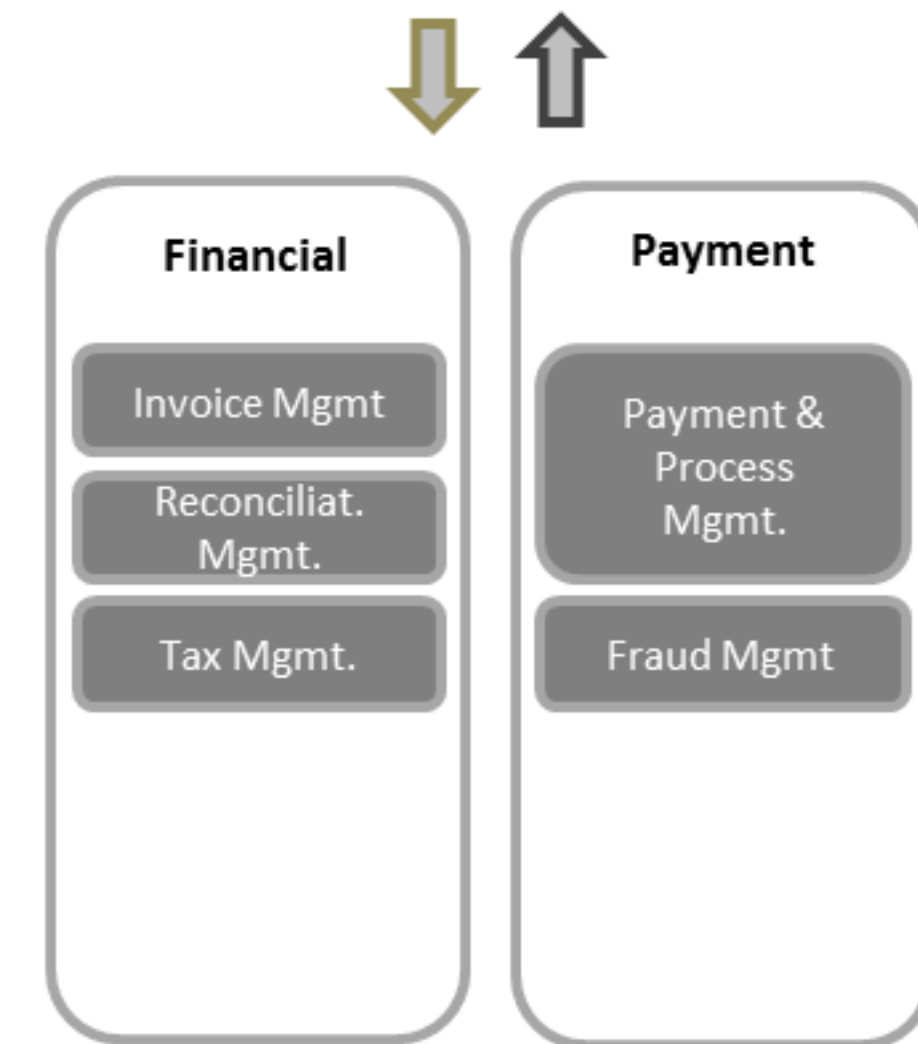
Fulfilment manager, customer care manager, customer care specialist
Direct marketing specialist, Loyalty program specialist



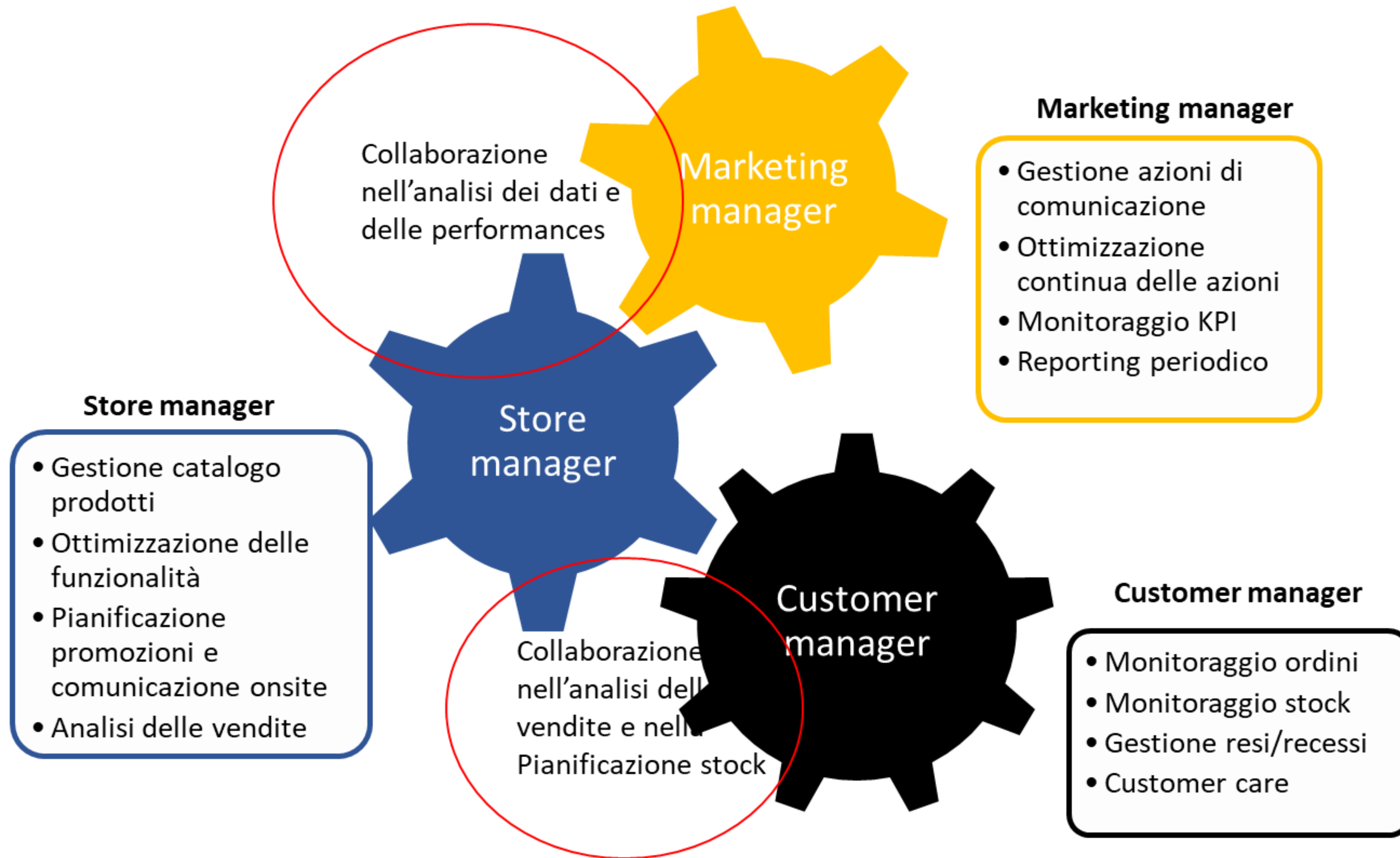
Conto economico



Il Marketing manager collaborerà con la persona/agenzia dedicata ai Social media.
 Il Customer manager si appoggerà ai servizi di amministrazione e finanza del Gruppo per tutte le tematiche di fatturazione, pagamenti e rimborsi.



Le attività del team eCommerce



Conto economico: i ricavi

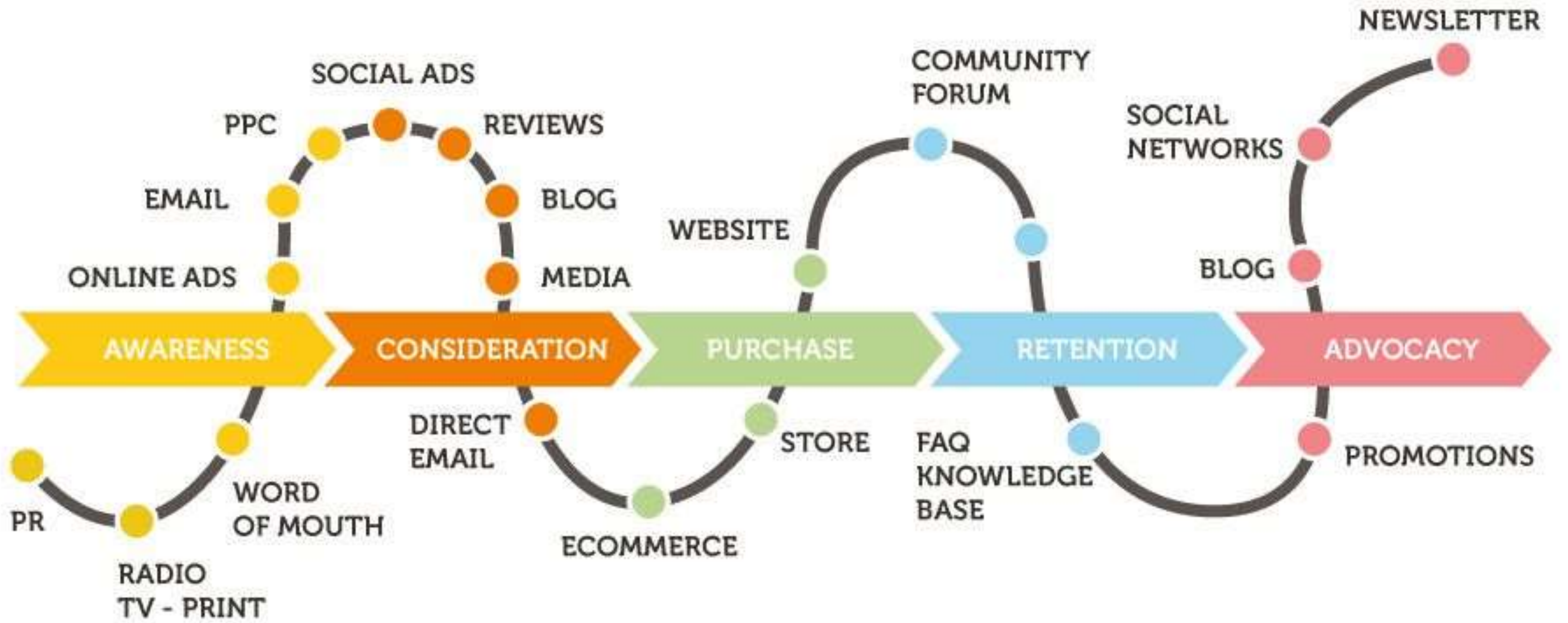
	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno
Visite paid	14.700	28.000	30.435	30.435	30.435	30.435
Visite naturali	9.000	10.000	11.000	12.000	13.000	14.000
Visite totali	23.700	38.000	41.435	42.435	43.435	44.435
Conversion rate medio	0,62%	0,57%	0,57%	0,57%	0,57%	0,57%
Ordini totali	147	217	236	242	248	253
Scontrino medio (lordo IVA)	€ 106,91	€ 106,08	€ 110,25	€ 110,25	€ 110,25	€ 110,25
Scontrino medio (netto IVA)	€ 87,63	€ 86,95	€ 90,37	€ 90,37	€ 90,37	€ 90,37
Numero pezzi per ordine	1,04	1,04	1,05	1,05	1,05	1,05
Valore medio per pezzo (lordo IVA)	€ 102,80	€ 102,00	€ 105,00	€ 105,00	€ 105,00	€ 105,00
Valore medio per pezzo (netto IVA)	€ 84,26	€ 83,61	€ 86,07	€ 86,07	€ 86,07	€ 86,07
Fatturato (lordo IVA)	€ 15.710	€ 22.977	€ 26.039	€ 26.667	€ 27.296	€ 27.924
Fatturato (netto IVA)	€ 12.877	€ 18.834	€ 21.343	€ 21.858	€ 22.373	€ 22.888

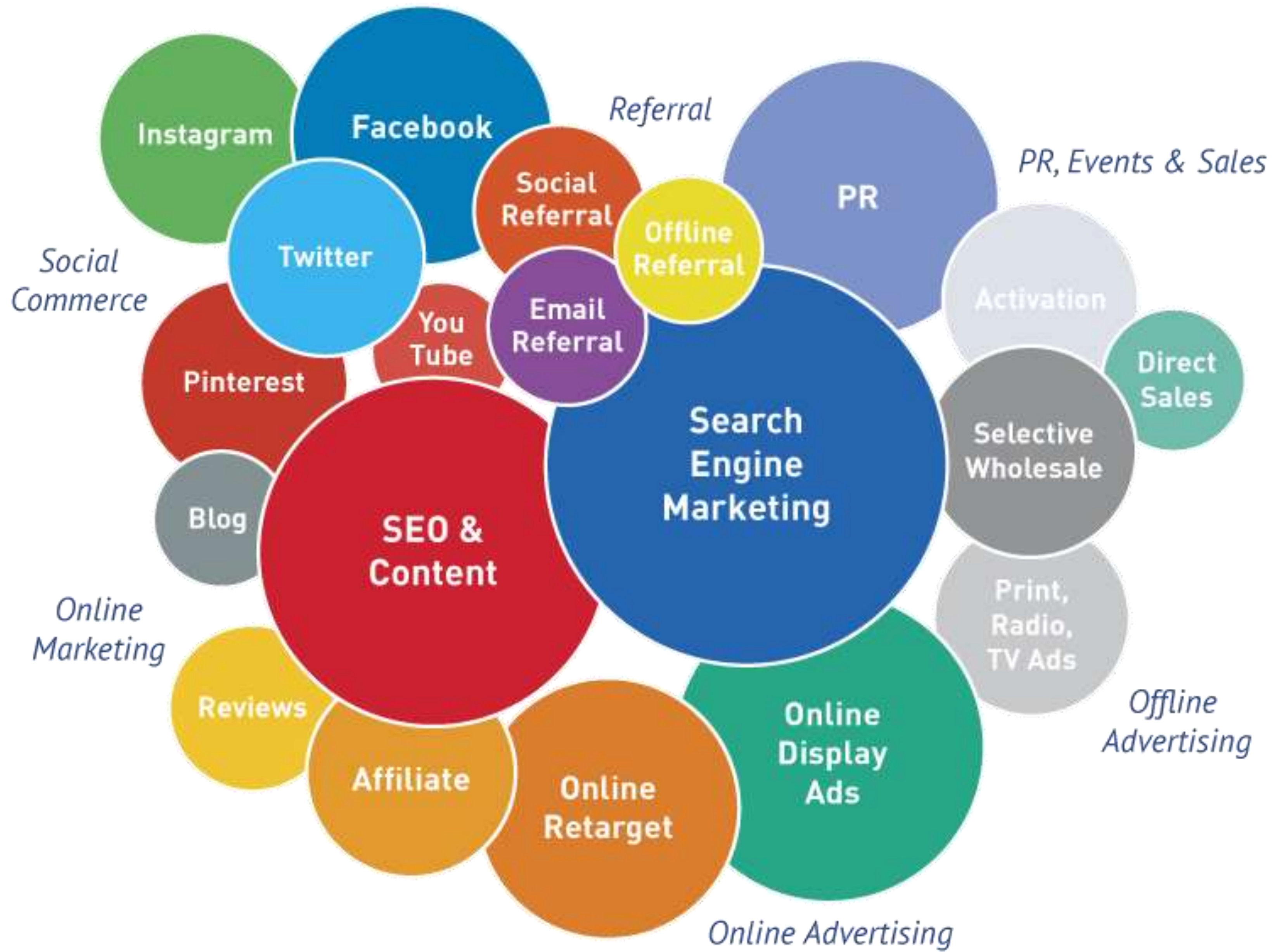
Conto economico: i costi

<i>Costo industriale del venduto</i>	€ 84.312,50
<i>Primo Margine Industriale Lordo (su costo venduto)</i>	€ 252.937,50
<i>COSTI ESTERNI DIRETTI</i>	
Costo Payment	€ 6.745,00
Costi marketing	€ 184.000,00
Costi di magazzino e trasporto (servizi esternalizzati)	€ 3.500,00
Customer care	€ 4.000,00
Costi ICT	€ 7.100,00
TOTALE COSTI ESTERNI DIRETTI	€ 205.345,00
<i>COSTI INTERNI E INDIRECTI</i>	
Personale	€ 10.117,50
Costi generali indiretti e Overheads	€ 6.745,00
TOTALE COSTI INTERNI E INDIRECTI	€ 16.862,50
<i>Margine netto di contribuzione del canale e-commerce</i>	€ 30.730,00

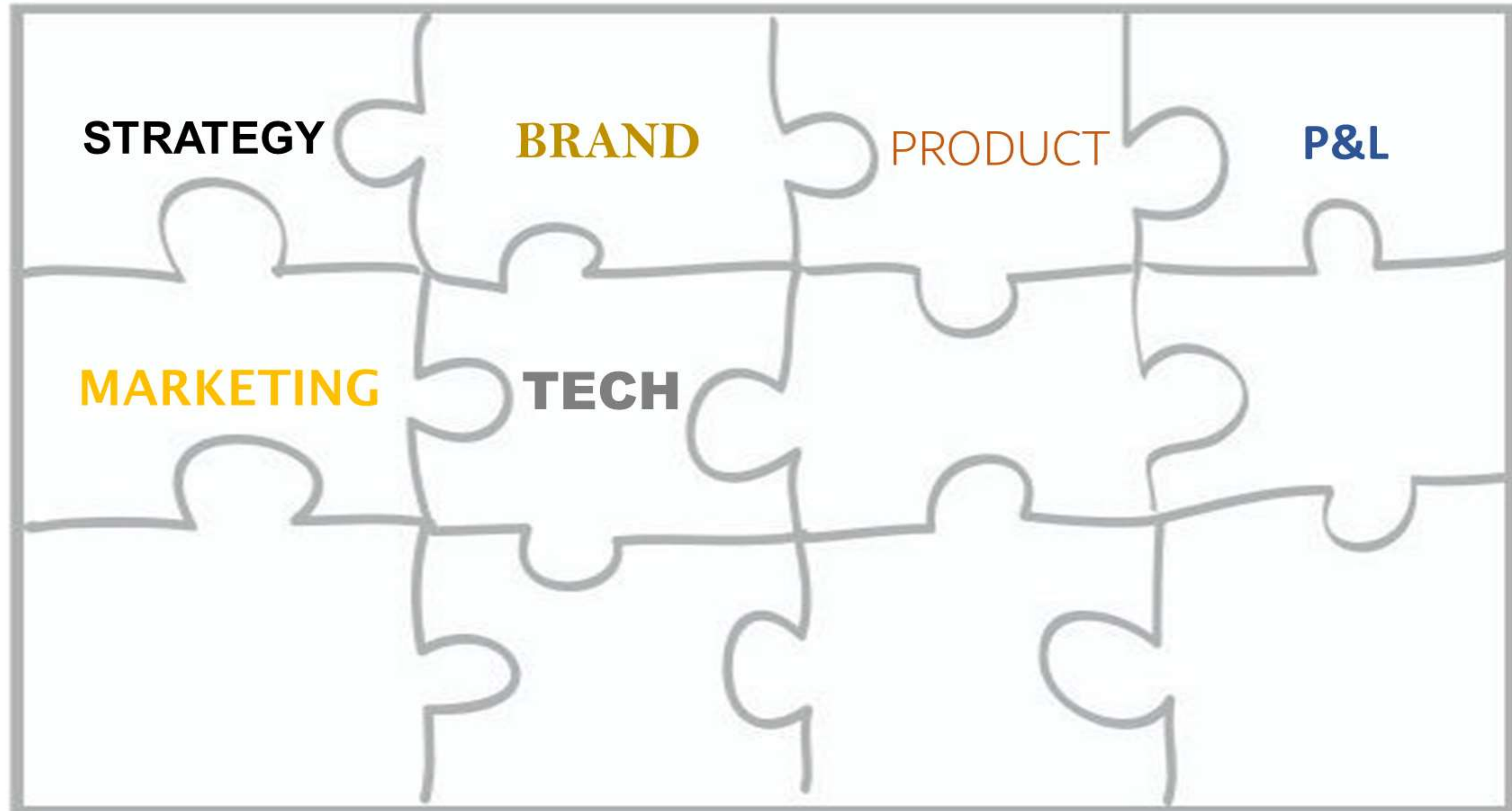
Marketing e comunicazione







Software&Hardware



Software&Hardware

- ❑ SAAS CLOUD PLATFORM
- ❑ OMNICHANNEL & MULTICHANNEL, POS
- ❑ MARKETPLACE CONNECTOR
- ❑ CONTENT MANAGEMENT SYSTEM
- ❑ WAREHOUSE MANAGEMENT SYSTEM
- ❑ ANALYTICS AND REPORTING
- ❑ 1-CLICK INTEGRATION
- ❑ PRODUCT INFORMATION MANAGEMENT
- ❑ ORDER MANAGEMENT SYSTEM
- ❑ CUSTOMER EXPERIENCE, CRM AND PAYMENT
- ❑ PROMOTIONS MANAGEMENT
- ❑ MARKETING, NEWSLETTER, SEO

SaaS Cloud Platform

FASTER TIME TO MARKET

The cloud software allows quicker set-up time and no initial need for IT/backend development

NO LICENCE COSTS

Revenue share model reduces initial investment and allows brands to focus on global expansion

NO SERVER AND INFRASTRUCTURE COSTS

Koocomo is responsible for the availability, scalability and reliability of the platform, which allows brands to focus resources on other, more strategic issues

DIRECT CONTROL ON THE PLATFORM

The ease of use allows the brands to personally manage the platform without the internal need for dedicated IT resources

SOFTWARE UPGRADES EVERY 3 WEEKS

New releases and upgrades are seamlessly integrated into the platform every 3 weeks without disrupting the day-to-day operations

AGILITY

Simple and flexible usage of the platform and no need for IT dedicated resources, saving costs and valuable time

MULTIPLE ACCESS

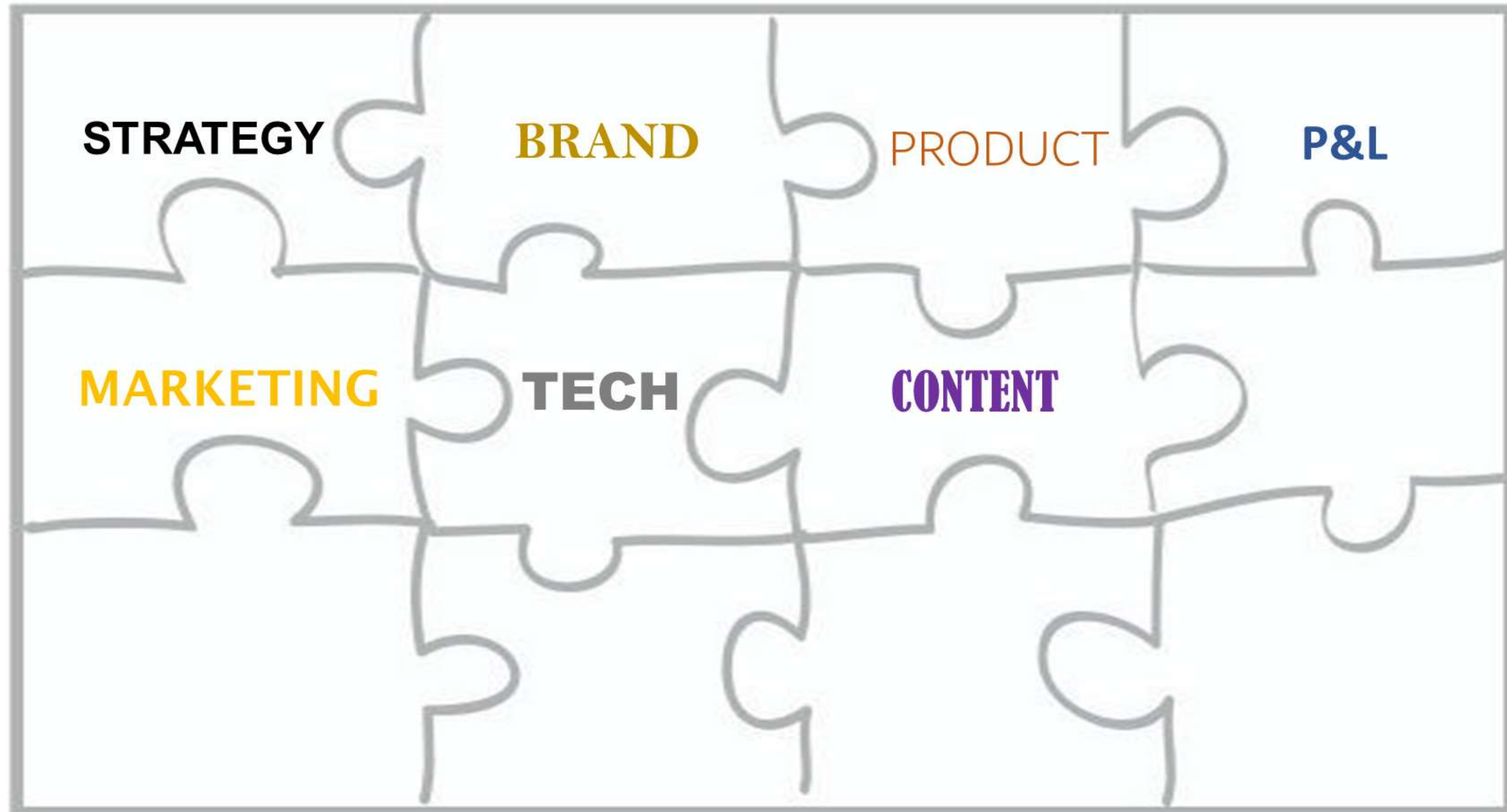
The cloud model enables many users with different roles to connect simultaneously from multiple locations



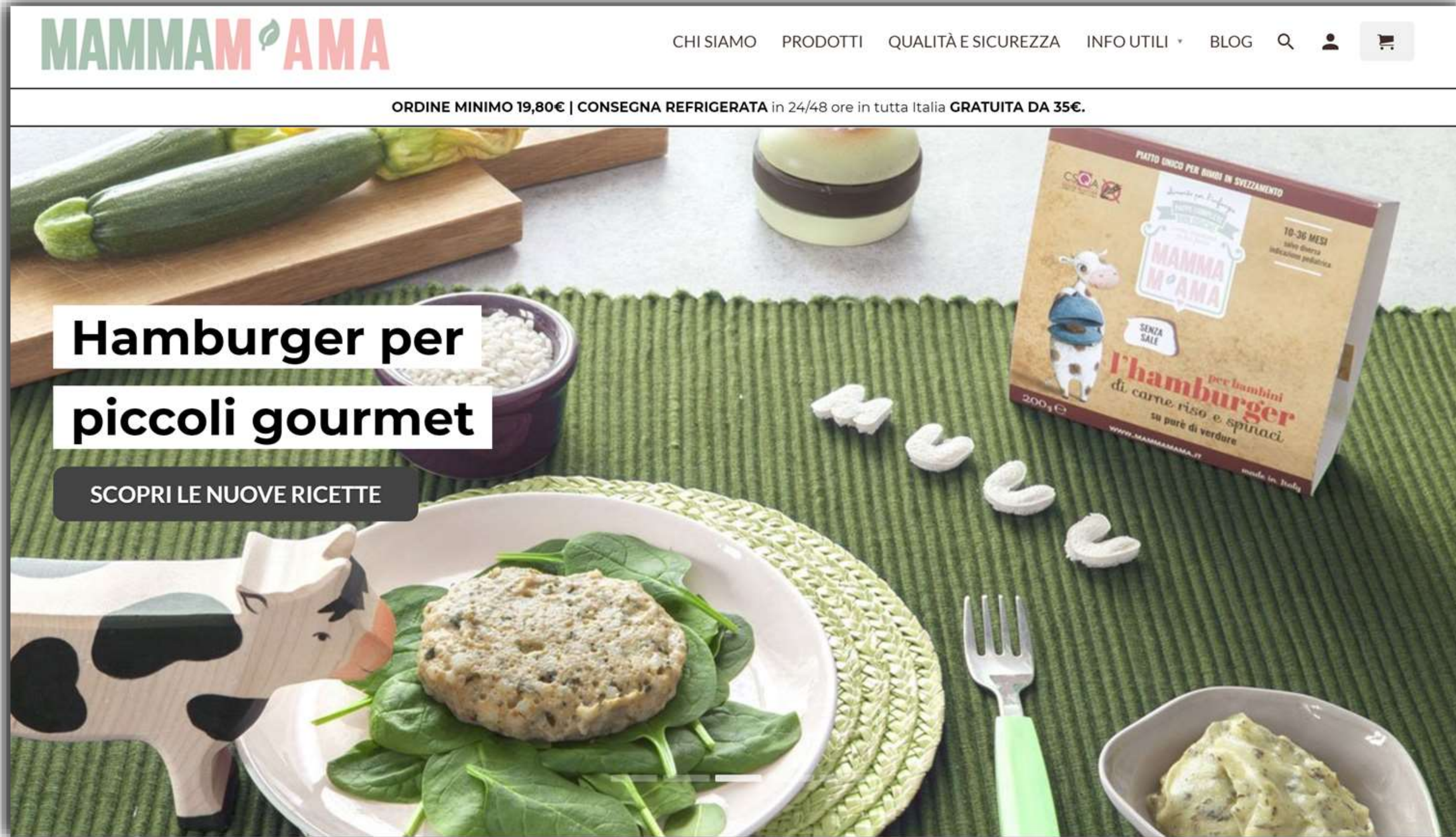
Software&Hardware

The image shows the Shopify homepage banner. At the top left is the Shopify logo. To its right are navigation links: 'MODI PER VENDERE' with a dropdown arrow, 'PREZZI', and 'BLOG'. On the top right, there are 'Log in' and 'Inizia' buttons. The main heading reads 'NEGOZIO ONLINE' followed by 'Tutto ciò che ti serve per vendere online'. Below this is a form with an 'Indirizzo email' input field and a green 'Crea il tuo negozio' button. Underneath the button, it says 'Prova gratuita per 14 giorni.'. At the bottom, there is a navigation menu with 'Negozio online' (underlined), 'Funzionalità', 'Esempi', and 'Template Grafici'. The background features a collage of images showing various online storefronts on different devices like a laptop and a smartphone.

Contenuti (UX, testi, foto, video)



Contenuti (UX, testi, foto, video)



Contenuti (UX, testi, foto, video)



Contenuti (UX, testi, foto, video)



Contenuti (UX, testi, foto, video)

The screenshot displays the ASOS website interface. At the top left is the ASOS logo with the tagline "discover fashion online". A search bar contains the text "Cerca in ASOS". On the top right, there is a currency selector for "€ EUR" and a welcome message "Benvenuto su ASOS" with links for "Registrati" and "Accedi". Below the search bar are navigation links for "DONNA" and "UOMO". A secondary navigation bar includes "Aiuto", "Il mio account", "Prodotti salvati", and "Carrello € 0,00 (0)". Three promotional banners are present: "NOVITÀ! SPEDIZIONE PREMIER: CONSEGNE 1 GIORNO ILLIMITATE A SOLI 18,99 €", "SCONTO STUDENTI DEL 10% FINO ALLA LAUREA", and "CONSEGNA E RESI GRATIS DISPONIBILE ANCHE CONSEGNA IN 24H". The breadcrumb trail reads "Home > Donna > Vestiti > Vestitini > PrettyLittleThing - Vestito a pieghe in pizzo con scollo profondo". The main product image shows a woman in a red lace dress. To the left of the main image is a vertical gallery of four smaller images and a "VIDEO" button. To the right of the main image, the product title "PrettyLittleThing - Vestito a pieghe in pizzo con scollo profondo" is displayed, followed by the price "€ 66,99" and "Consegna e Resi Gratis*". Below this, the color is listed as "Rosso" and the size selection is "TAGLIA:" with a "Guida alle taglie" link and a dropdown menu currently showing "Scegli". At the bottom right, there is a green "AGGIUNGI AL CARRELLO" button and a heart icon for wishlisting.

**DONNA: RICEVI FINO AL 70% DI SCONTO
SUL TUO GUARDARoba AUTUNNALE!
SCOPRI GIACCHE, JEANS E MOLTO ALTRO**

UOMO: -70% SU 700 LOOK

Home > A Star Is Born - Vestito corto con stampa grafica e paillettes



VIDEO



Giulio Finzi | 2022

A Star Is Born - Vestito corto con stampa grafica e paillettes

~~RRP 295,99 €~~ **116,99 €** (-60%)

Consegna e Resi Gratis*

COLORE: Multicolore

Scopri la taglia consigliata



dallo strumento "Trova la

TAGLIA:

tua misura"

Scegli



AGGIUNGI AL CARRELLO

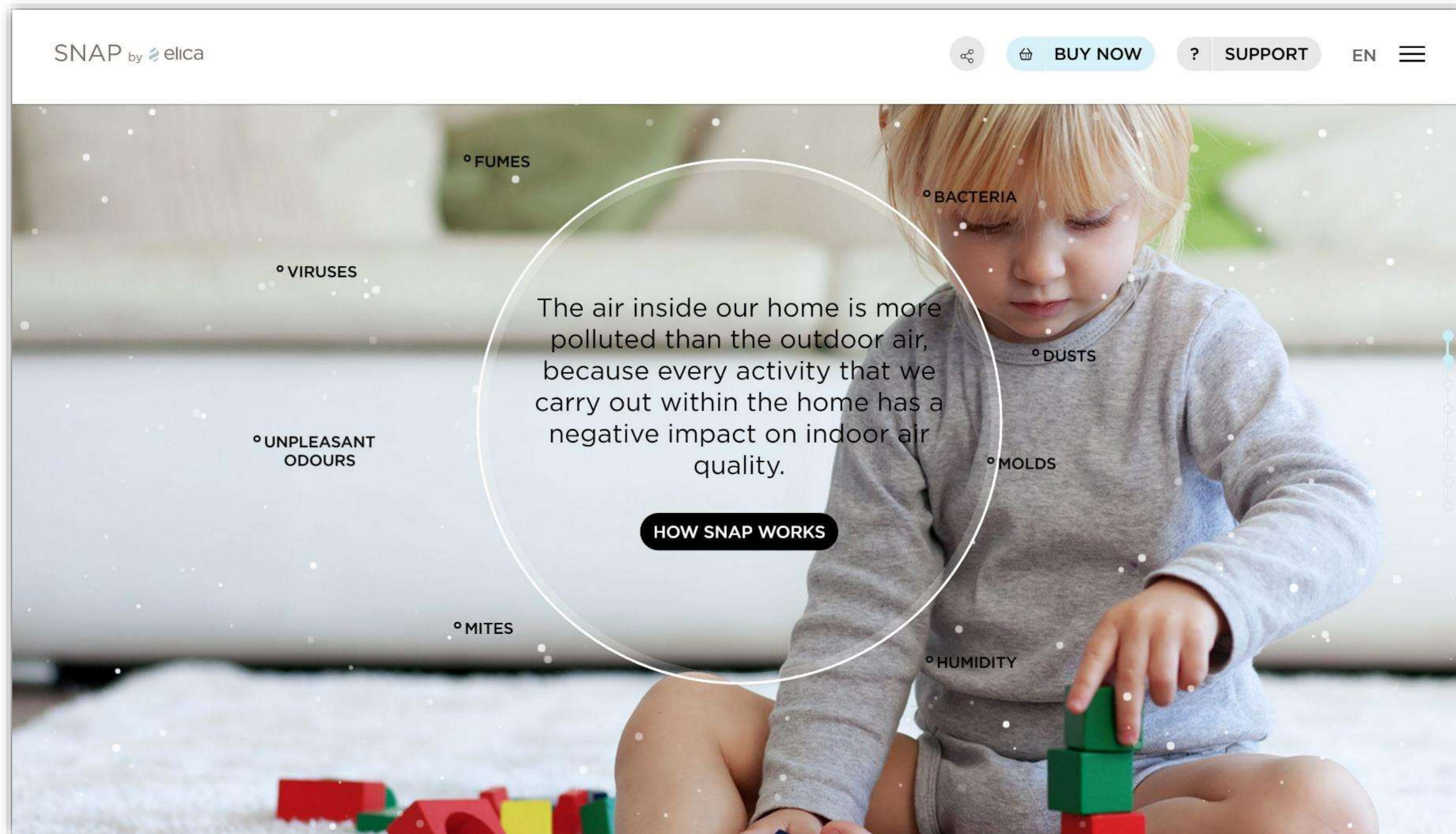


**AIUTO ALLA SCELTA DELLA
TAGLIA**

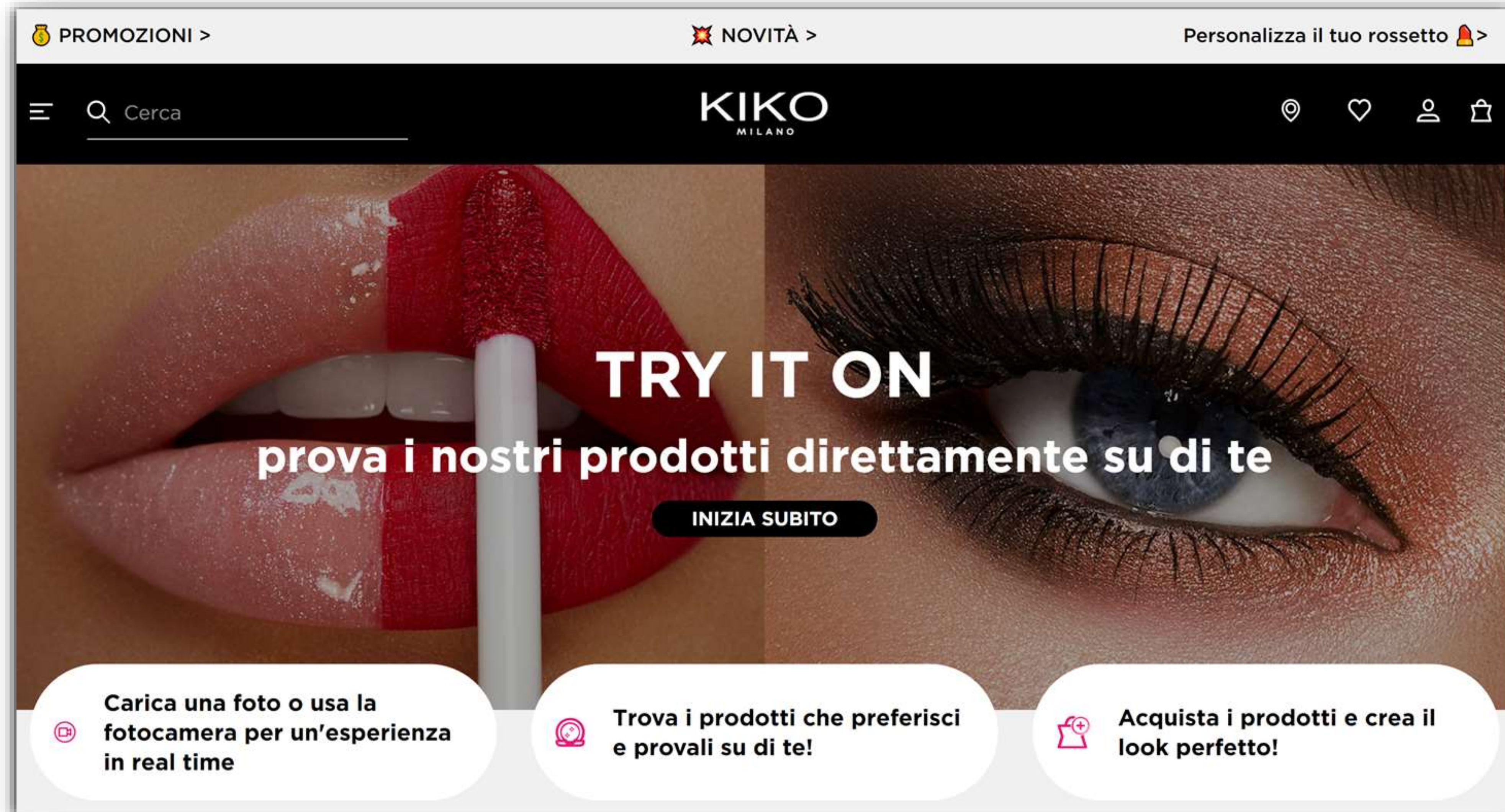
Non sai ancora quale taglia scegliere?

Trova la tua taglia consigliata.


Contenuti (UX, testi, foto, video)



Contenuti (UX, testi, foto, video)



Contenuti (UX, testi, foto, video)



The screenshot shows the ZAKEKE website homepage. At the top right, there are links for "Login", "Contact", and "Partners", along with a language selector set to "EN". The main navigation bar includes "Solutions", "Integrations", "Pricing", "Resources", and "Partner". Two prominent buttons are visible: "14-days Free Trial" in an orange pill-shaped button and "Book a demo" in a white pill-shaped button with a black border. The hero section features a large image of a hand holding a smartphone. The phone's screen displays a 3D model of a red chair on a circular base, overlaid on a real-world scene of a room with a yellow chair and a framed picture of a bee. To the right of the image, the heading "An Immersive Shopping Experience" is followed by a paragraph describing the augmented reality and 3D modeling capabilities. A "Get started" button is located at the bottom right of the hero section.

Login Contact Partners EN

Solutions Integrations Pricing Resources Partner

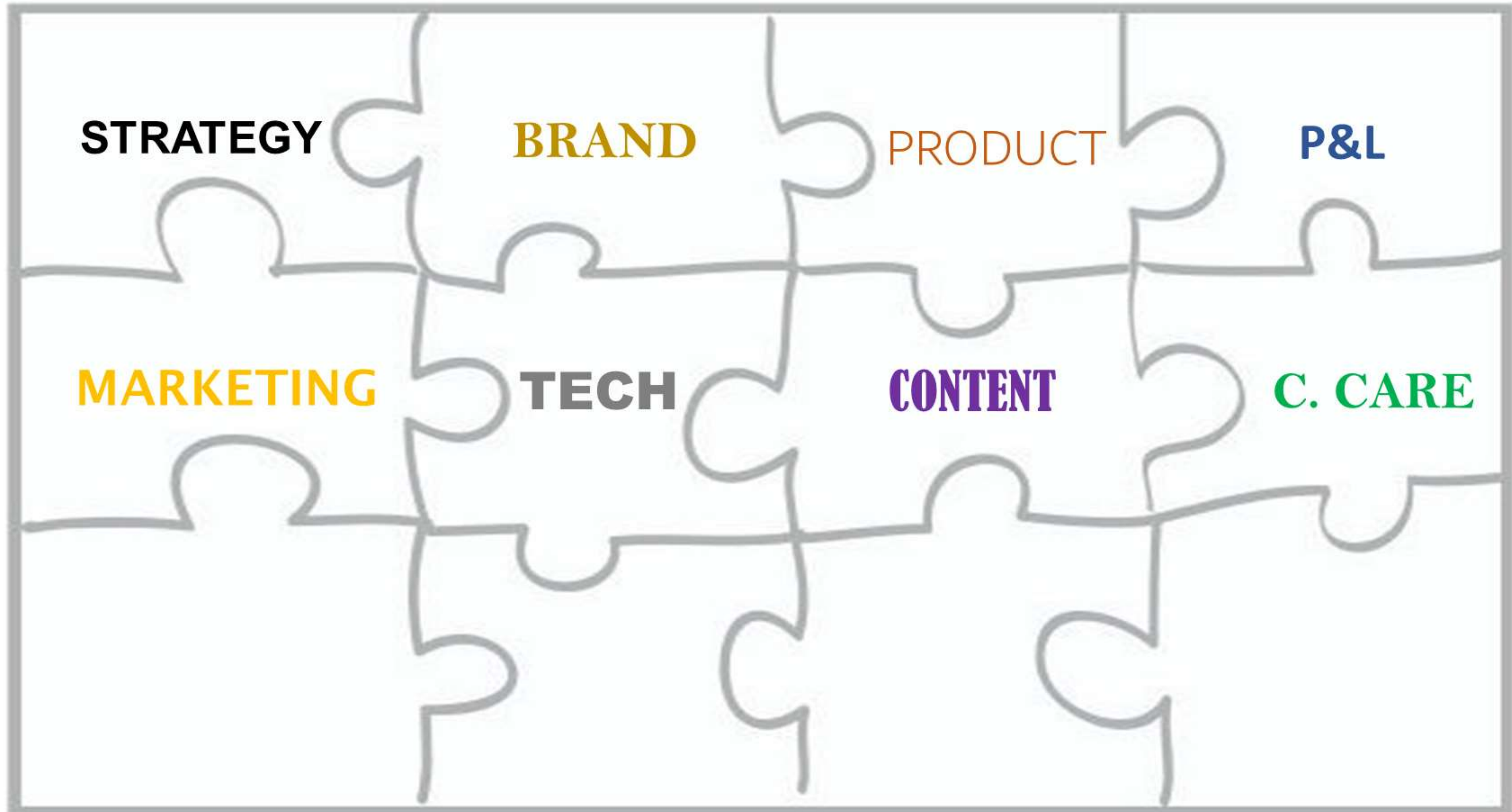
14-days Free Trial Book a demo

An Immersive Shopping Experience

Let customers be sure of what they are buying by showing your product in the real world and in real size with Augmented reality and a leading-edge 3D model. Offer an immersive shopping experience for your customers. Customization takes place in a 3D environment with light and shadow simulations to make the product extremely realistic.

Get started

Customer Care




Customer Care

Chi Siamo Genertel News Perché sceglierci ACCESS KEYS A A A Chiamaci Recupera preventivo

genertel.it Supporto Hai avuto un incidente? LOGIN

Scopri le assicurazioni on line Genertel Scopri le assicurazioni on line Genertellife

AUTO MOTO FURGONI ALTRI VEICOLI CASA & MUTUO VIAGGI PENSIONE VITA INVESTIMENTO&RISPARMIO



G Chat
: Ti riattivo subito la moto così domani puoi circolare
Tempi lampo e consulenza a 5 stelle
Scritto, fatto! Più veloci di una chat!
WOW!

Hai bisogno di aiuto?
Trova le risposte alle tue domande più frequenti o contattaci via chat, email o telefono

Genertel > Supporto **Serve aiuto? Usa il servizio chat**

Seleziona l'argomento per cui necessiti assistenza e trova tra le F.A.Q. la soluzione al tuo problema:

Customer Care

Centro resi

Inizia un reso

Restituisci, sostituisci o cambia articoli

[Restituisci un articolo](#)

Restituisci un regalo

Restituisci o sostituisci regali

[Restituisci un regalo](#)

Visualizza stato resi

Stampa etichette di reso e visualizza lo stato dei tuoi resi

[Gestisci la restituzione](#)

Restituire è facile

1 Stampa l'etichetta e l'autorizzazione



2 Prepara il pacco



3 Incolla l'etichetta



4 Spedisci



Sapevi che...

Ci puoi dare la tua opinione sull'imballaggio?

Aiutaci a migliorare. Dicci cosa ne pensi dell'imballaggio di Amazon.it

[Feedback sull'imballaggio](#)

Per maggiori informazioni sulla nostra Politica resi consulta [Le nostre Politiche di reso](#)

FAQ

Cosa posso restituire?

Puoi restituire la maggior parte degli articoli, ai termini e alle condizioni indicate in "Le nostre politiche di reso", fino al termine di 30 giorni di calendario dalla data di avvenuta consegna, salvo che il diritto di recesso sia escluso dalla normativa applicabile.

Maggiori informazioni su [Le nostre politiche di reso](#)

Quando riceverò il rimborso?

Nella maggior parte dei casi, il rimborso viene accreditato in 5-7 giorni lavorativi a partire dal momento in cui il prodotto oggetto di restituzione abbia raggiunto il nostro centro logistico. Tieni presente che tra la data in cui ci rispedisci l'articolo e quella in cui lo riceviamo presso il nostro centro resi possono trascorrere circa due settimane.

Maggiori informazioni su [Le nostre politiche di rimborso](#)

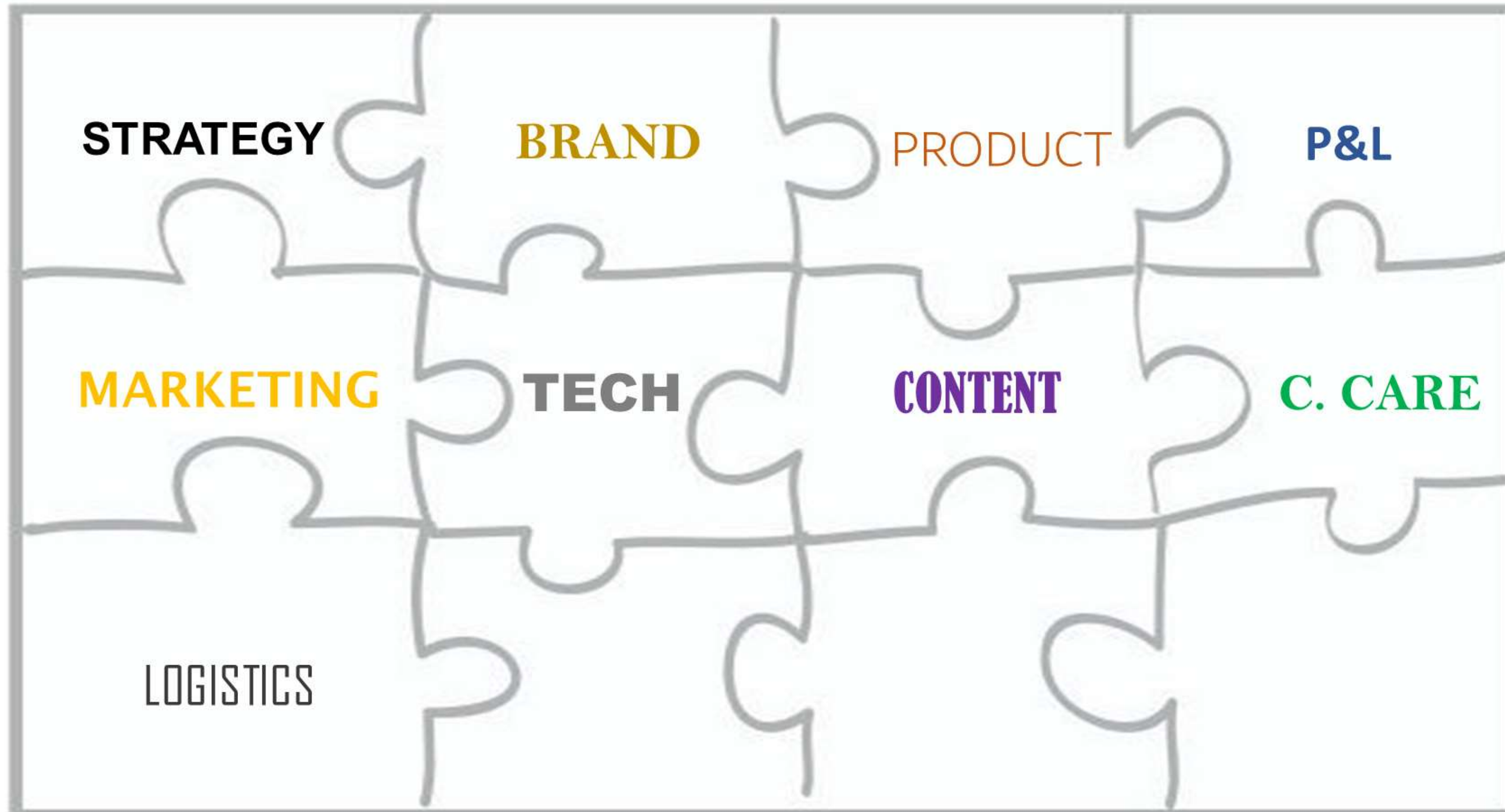
Amazon effettua sostituzioni?

Amazon può effettuare sostituzioni con prodotti dello stesso tipo (ove disponibili) qualora i prodotti ricevuti presentino difetti di conformità rispetto al contratto di vendita, ai sensi della garanzia legale. Se il prodotto che hai ricevuto non è difettoso, ma desideri soltanto cambiare colore o taglia, dovrai restituirlo ed effettuare un nuovo ordine. Per saperne di più in merito a eventuali garanzie commerciali e/o coperture assicurative offerte in relazione a un determinato prodotto, consulta la scheda del prodotto disponibile sul sito, contatta direttamente il produttore o il soggetto che propone la vendita.

Customer Care: i fattori chiave

1. Chiara spiegazione delle **condizioni di vendita**, scritte in maniera comprensibile e non solo in «legalese»
2. Immediato e visibile accesso al servizio clienti, da tutto il sito, con elenco di **domande più frequenti**
3. Possibilità di scelta tra almeno due opzioni di spedizione (standard ed express) con indicazione dei **tempi di consegna previsti**
4. Evasione della spedizione entro **1 giorno lavorativo** dall'ordine
5. Puntuale invio di **e-mail automatiche** per ogni fase: conferma ordine (con tracking number), partenza merce da magazzino, ricevimento reso (quando necessario)
6. Immediato invio di e-mail per segnalare **qualsiasi variazione** rispetto alle informazioni comunicate nella conferma ordine: prodotti non disponibili, ritardo spedizione, problemi di pagamento, ecc.
7. Inserimento nel pacco dei documenti per invio resi, con stampate **istruzioni passo per passo**
8. Rapida e efficiente gestione dei **resi e dei rimborsi**, con puntuale invio di e-mail per ogni fase

Logistica e spedizioni

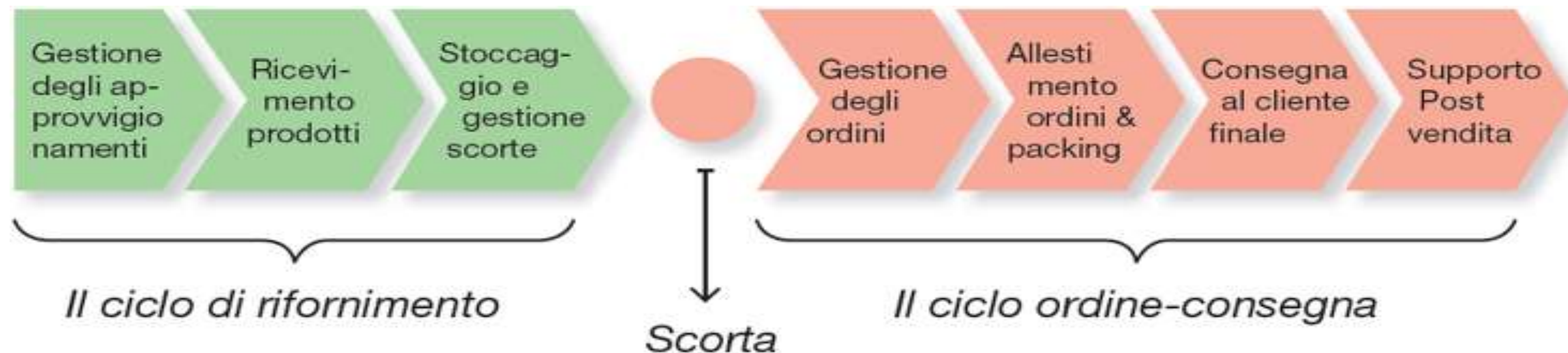


Logistica e spedizioni

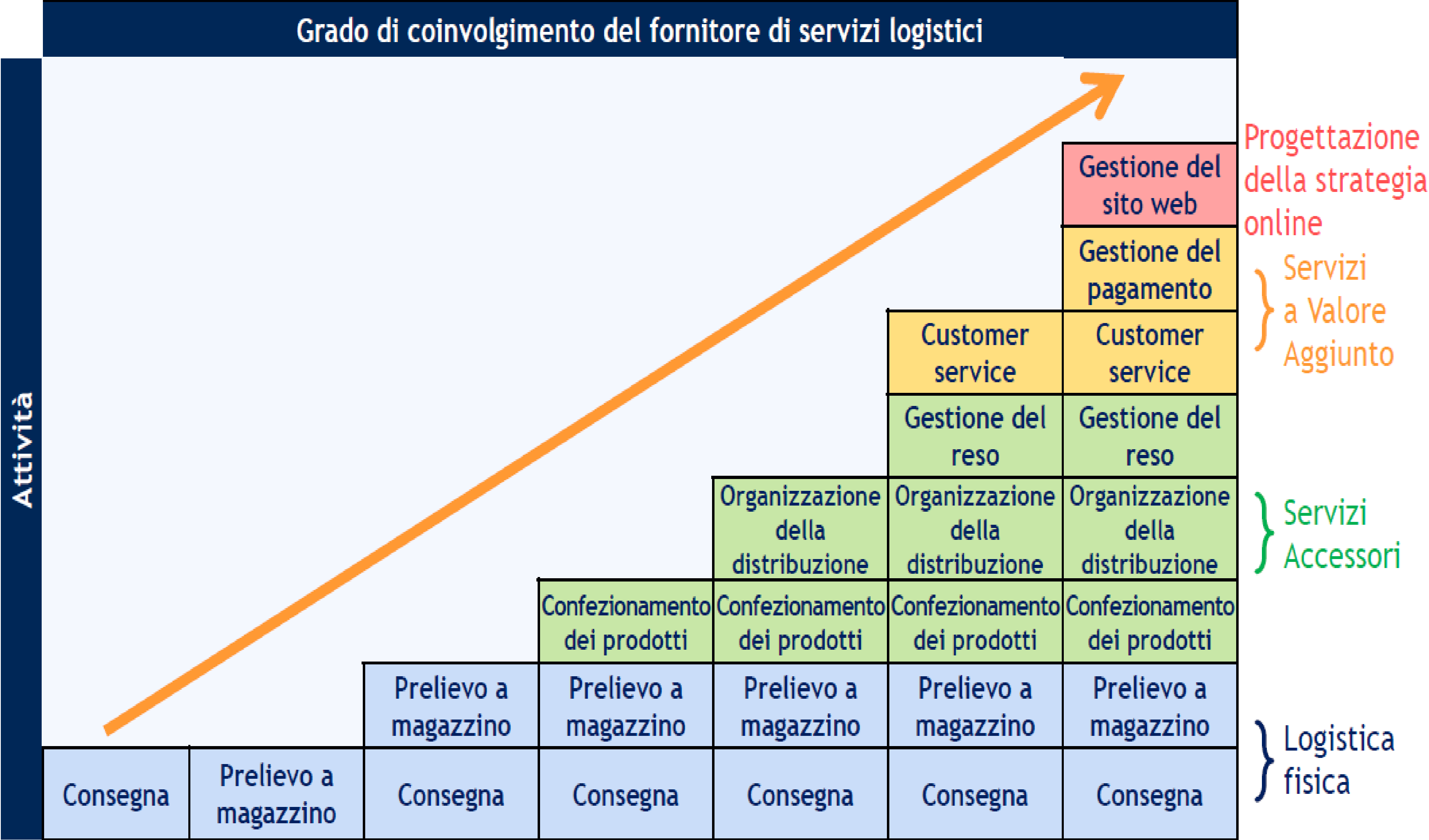
La logistica nel mondo e-commerce, soprattutto BtoC, riguarda tutte le attività, i processi e le risorse legate al trasferimento dei beni dall'azienda merchant al consumatore finale

Un tipico ciclo logistico di e-commerce BtoC prevede le seguenti macro-attività

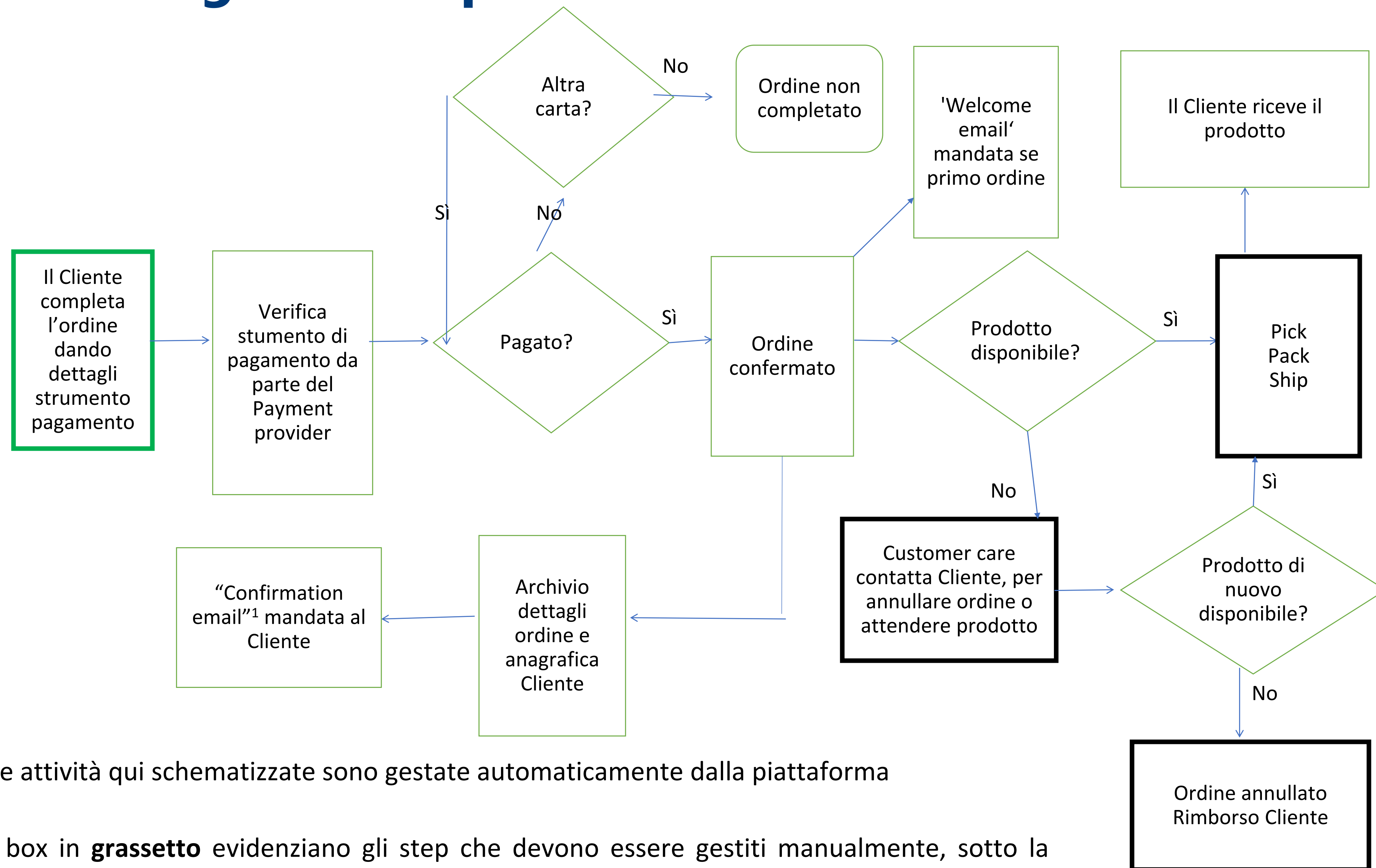
Le fasi del processo logistico nell'e-commerce BtoC



Logistica e spedizioni



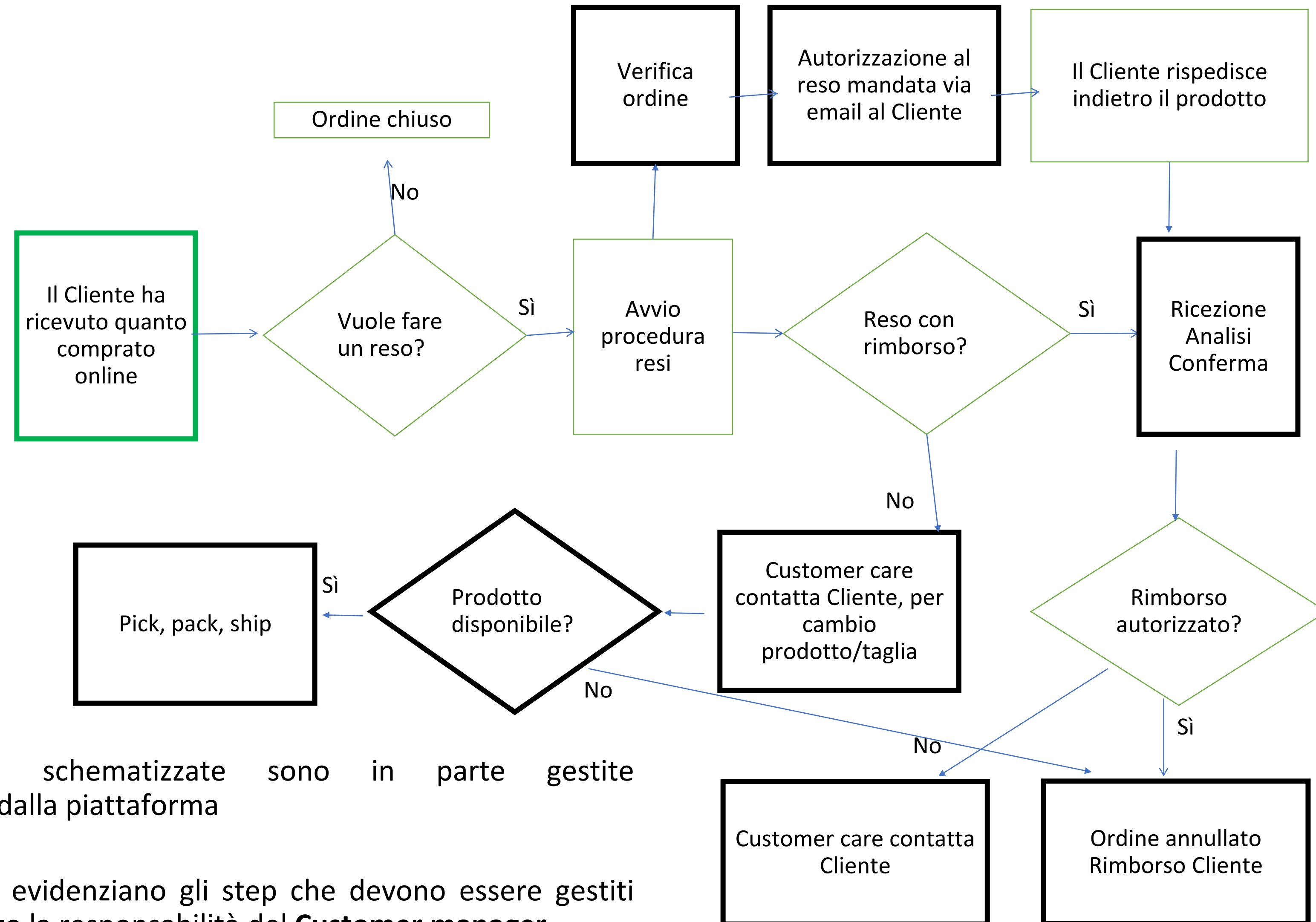
Logistica e spedizioni: il flusso dell'ordine



Le attività qui schematizzate sono gestate automaticamente dalla piattaforma

I box in **grassetto** evidenziano gli step che devono essere gestiti manualmente, sotto la responsabilità del **Customer manager**

Logistica e spedizioni: il flusso del reso



Le attività qui schematizzate sono in parte gestite automaticamente dalla piattaforma

I box in **grassetto** evidenziano gli step che devono essere gestiti manualmente, sotto la responsabilità del **Customer manager**

Logistica e spedizioni



Click&Collect



ACQUISTA ONLINE, RITIRA IN NEGOZIO, SERVIZIO GRATUITO

Paga online, 2 ore* dopo potrai ritirare gratuitamente il tuo ordine in oltre 130 Beauty Store.

1

SELEZIONA LA CONSEGNA
CLICK&COLLECT A CARRELLO E
EFFETTUA IL PAGAMENTO ONLINE



Scegli il tuo Beauty Store Sephora in tutta Italia. Il carrello si aggiornerà automaticamente a seconda della disponibilità degli articoli nel Beauty Store selezionato e delle promozioni attive per questa modalità di spedizione.

2

IL TUO ORDINE VERRÀ
PREPARATO NEL BEAUTY STORE
ENTRO 2 ORE



Quando il tuo ordine sarà disponibile, riceverai una mail di conferma. Da quel momento, potrai ritirare il tuo ordine nel Beauty Store.

3

IL TUO ORDINE
TI ASPETTA ALL'INGRESSO
DEL BEAUTY STORE



Ricordati di portare con te un documento d'identità o il numero dell'ordine. Puoi far ritirare l'ordine da chi vuoi con una delega e una copia del tuo documento di identità. Il tuo ordine sarà disponibile nel Beauty Store per 7 giorni lavorativi.

**I tempi di consegna dipendono dagli orari e dai giorni di apertura del Beauty Store selezionato. Sephora non garantisce di poter confermare in giornata gli ordini effettuati meno di 2 ore prima dell'orario di chiusura del Beauty Store.*

Punti di consegna/ritiro alternativi



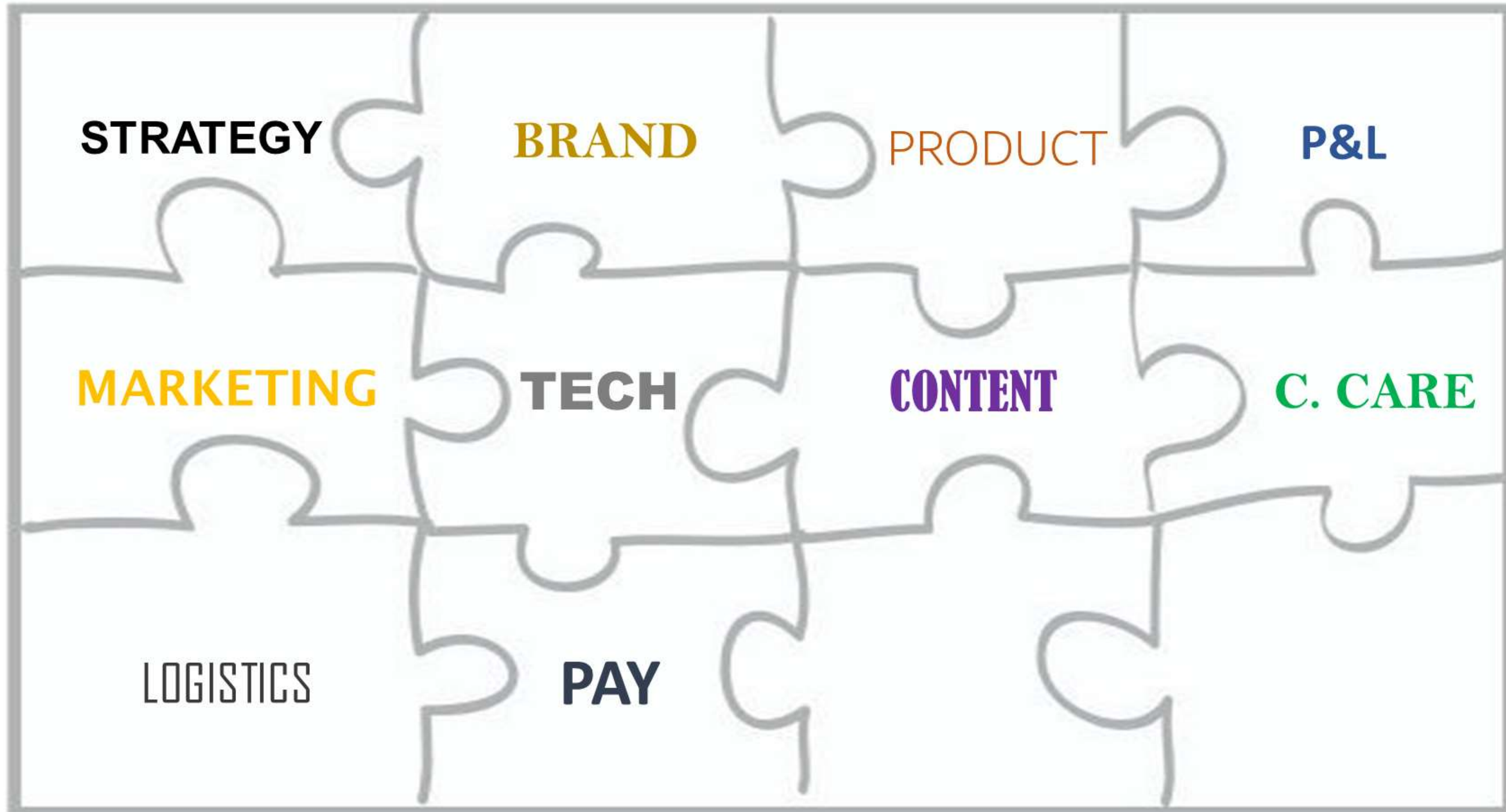
Il packaging per l'e-commerce



Il packaging per l'e-commerce



Pagamenti



Pagamenti



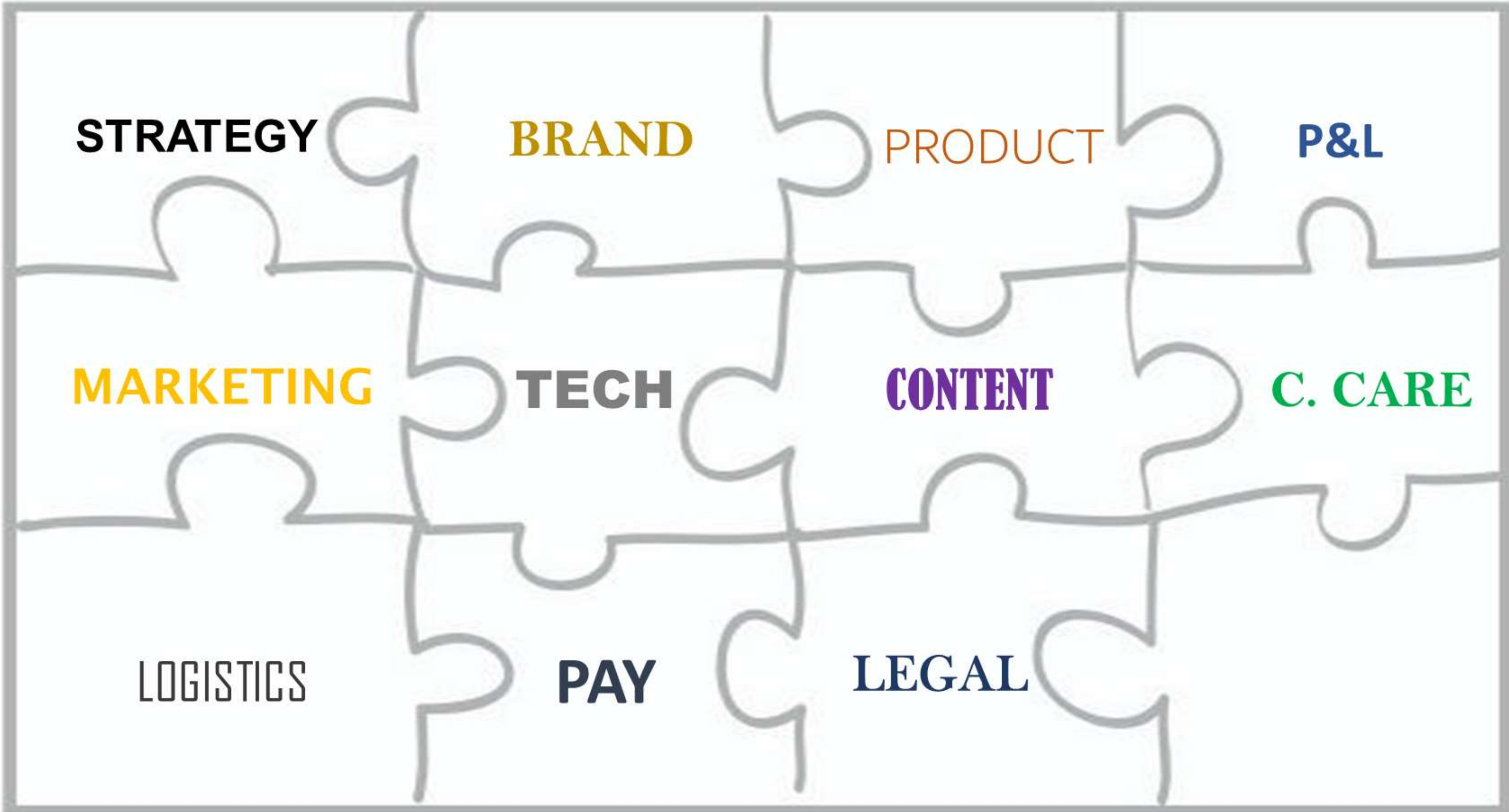
Pagamenti

Se il progetto e-commerce aziendale prevede la vendita in più paesi nel mondo, la scelta e l'attivazione di diversi strumenti di pagamento diventa necessaria.

L'impresa deve analizzare mercato per mercato le modalità più usate dai consumatori, in modo da rendere il più facile possibile la conclusione della transazione, proponendo uno strumento noto e familiare.



Leggi e normative



Leggi e normative

La vendita online ai consumatori finali è regolata da una normativa europea, che vede poi applicazione nelle singole leggi nazionali

La vendita via web rientra nelle fattispecie delle vendite a distanza, dove è posta la massima attenzione alla tutela del cliente finale, in termini di trasparenza e completezza delle informazioni, sicurezza dei pagamenti e facoltà di recesso

Qualità, trasparenza e affidabilità sono fondamentali per conquistare e mantenere la fiducia dei consumatori.

I sigilli di Netcomm

		
Sigillo Netcomm	Servizio Recensioni	Ecommerce Europe Trustmark
Differenziati con un e-shop trasparente e affidabile	Migliora la tua reputazione online con il Servizio Recensioni offerto da Netcomm	Supporta le imprese italiane nell'essere competitive all'estero
Scopri di più	Scopri di più	Scopri di più



Il tuo sito è pronto per il Sigillo Netcomm?

Scopri subito se il tuo sito e-commerce è pronto per il Sigillo Netcomm

* Required

Email address *

Your email

Nome e Cognome *

Your answer

Gli aspetti operativi dell'e-commerce

Giulio Finzi
Senior Advisor Netcomm

15 settembre 2022