

Le vendite online di un negozio fisico

Giulio Finzi
Senior Advisor Netcomm

11 novembre 2024



INNOVATING THE FUTURE

Giulio Finzi (He/Him)

Retail Leader @ Intarget | Senior Advisor Netcomm

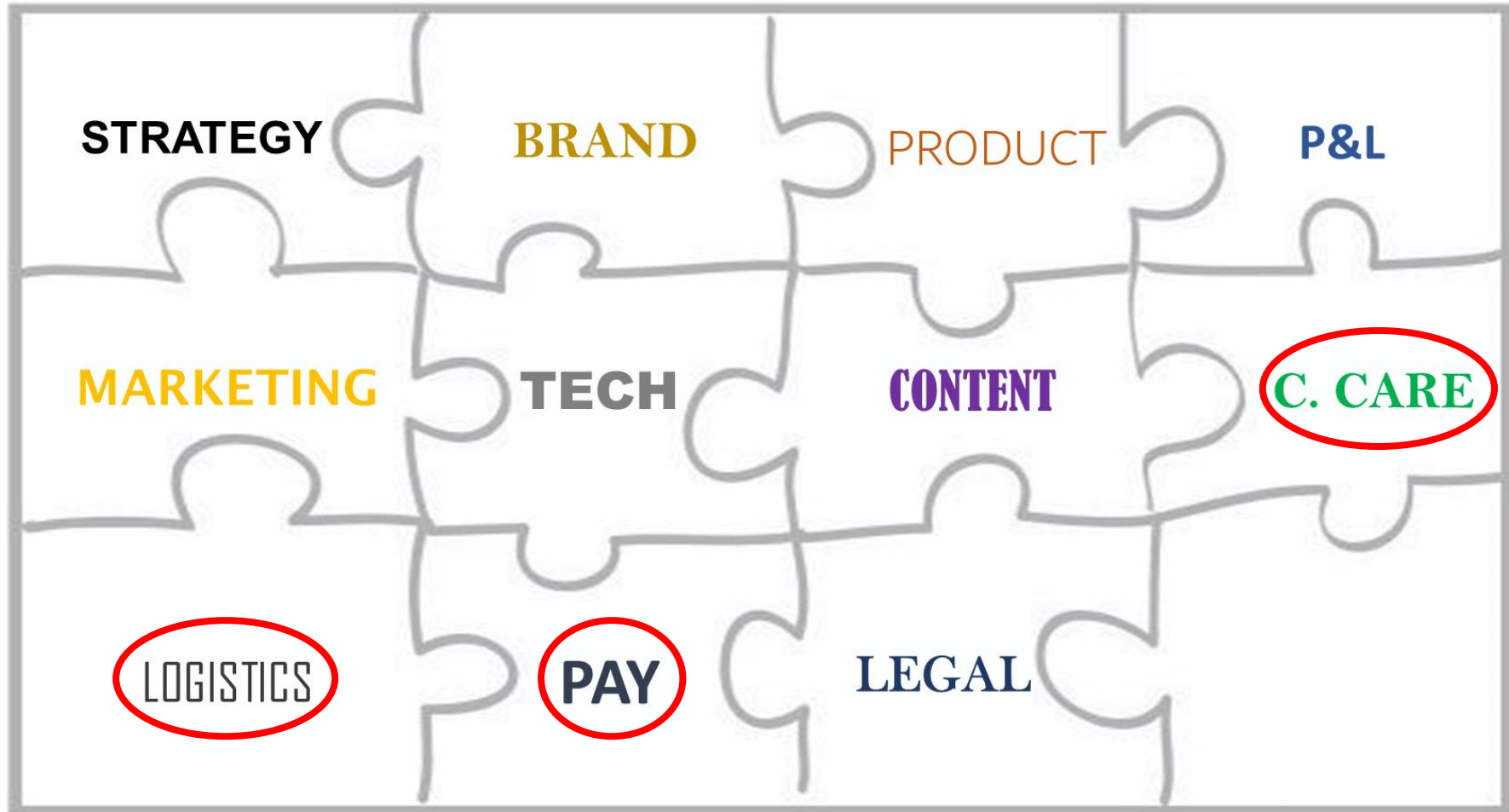
Milan, Lombardy, Italy · [Contact info](#)

[500+ connections](#)



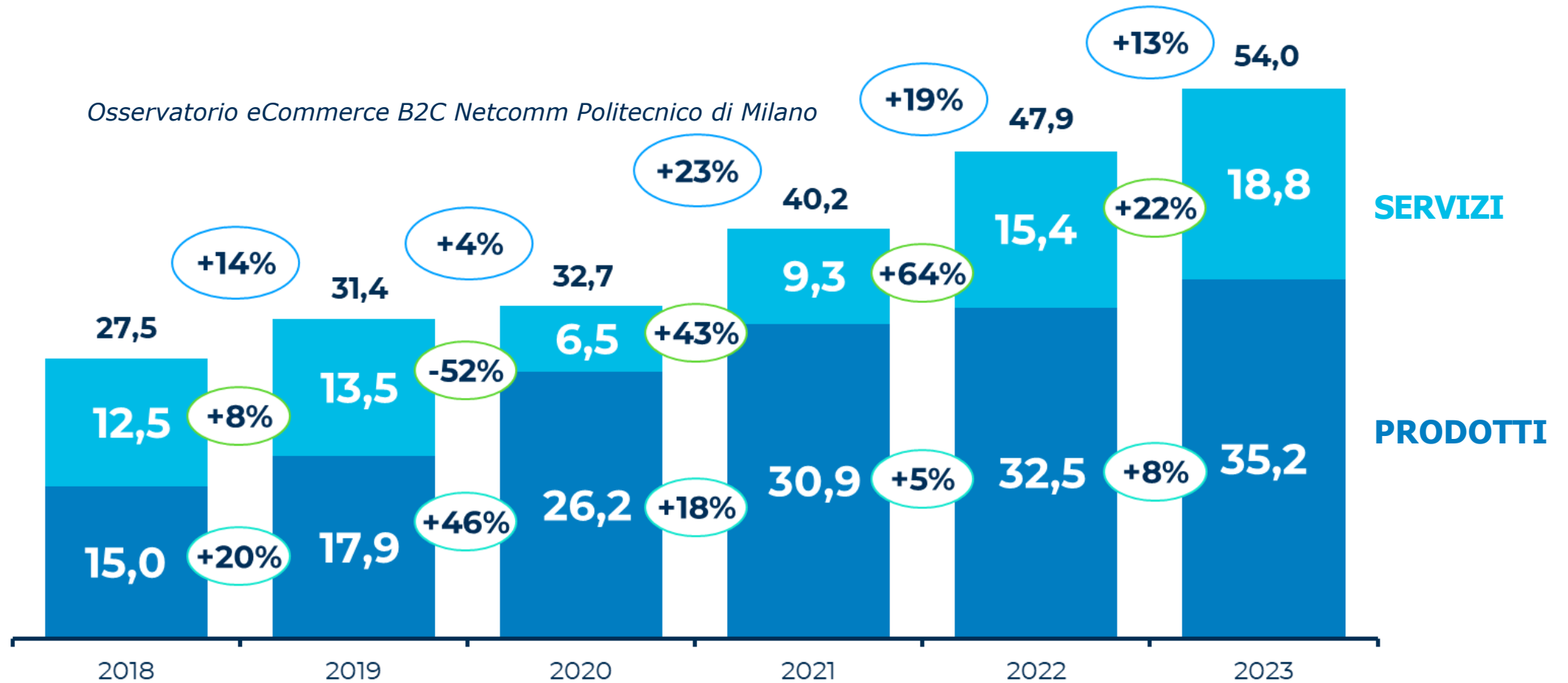
Intarget

eCommerce puzzle



I numeri dell'eCommerce in Italia

Osservatorio eCommerce B2C Netcomm Politecnico di Milano

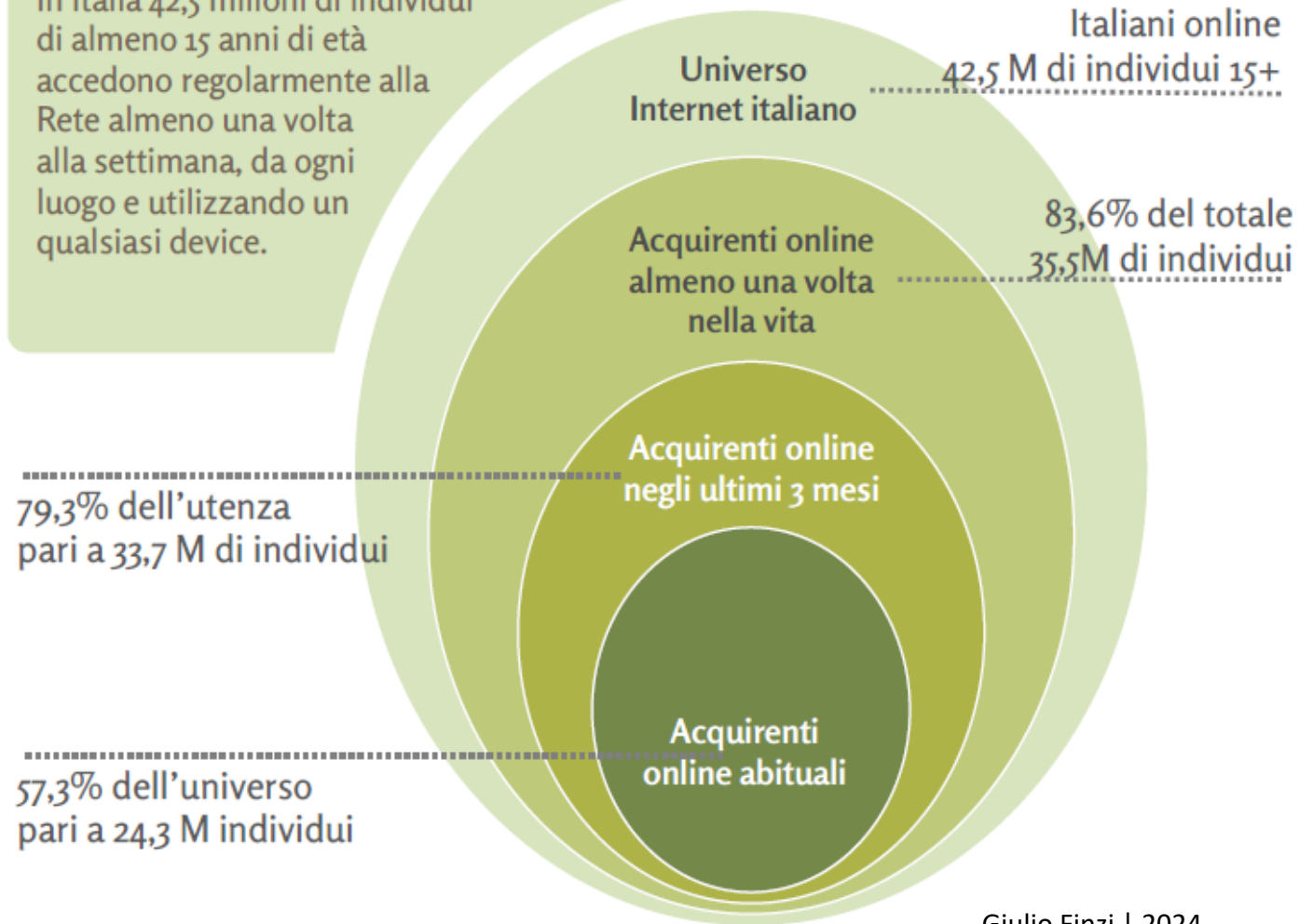


valori in mld €

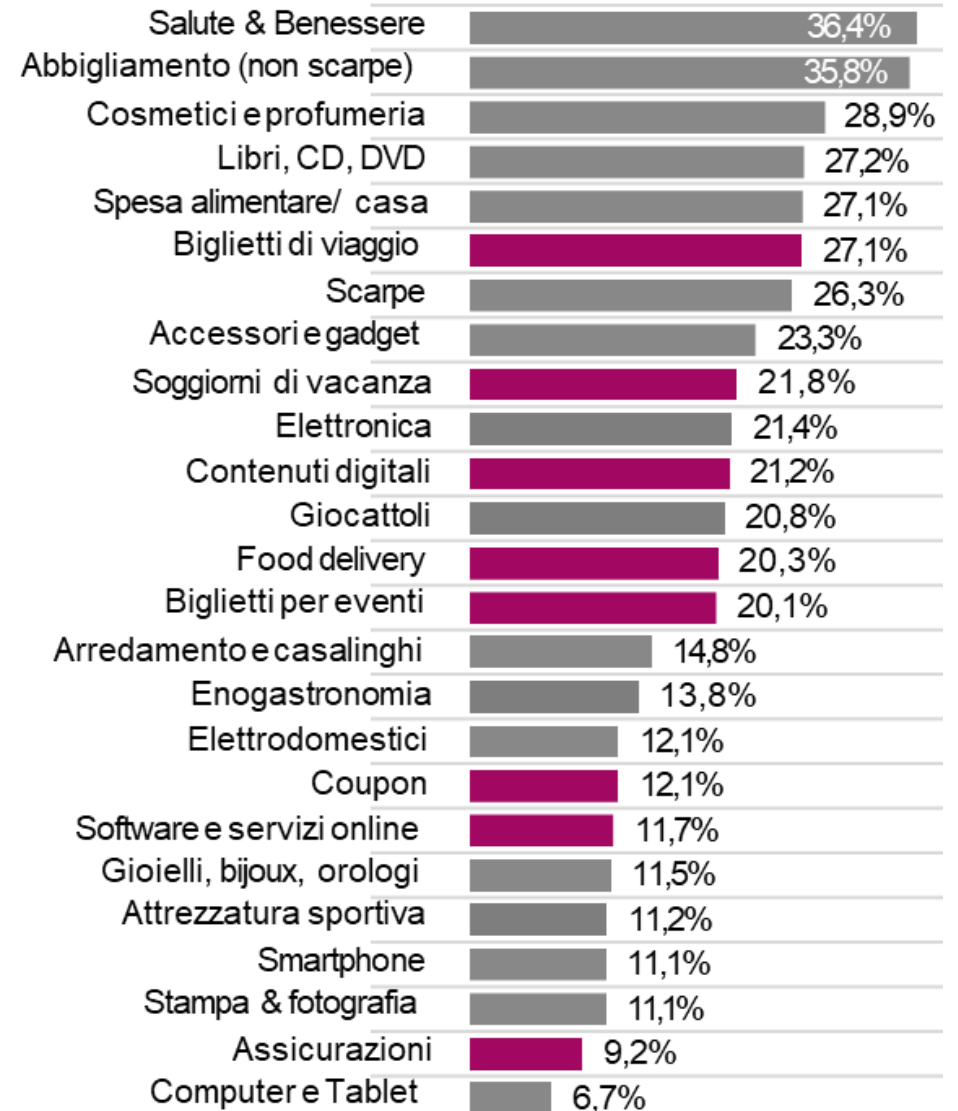
I numeri dell'eCommerce in Italia

Le dimensioni dell'utenza Internet italiana

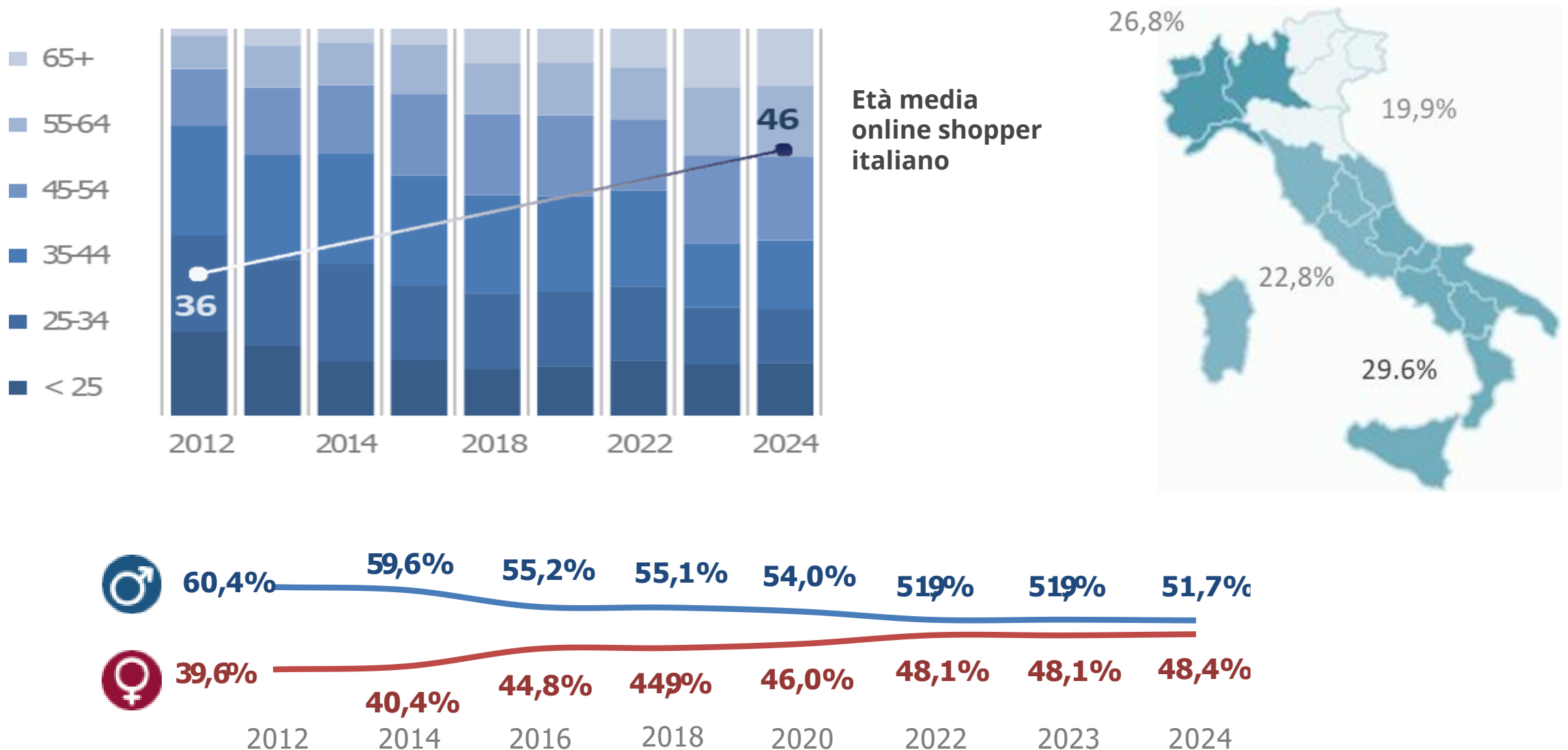
In Italia 42,5 milioni di individui di almeno 15 anni di età accedono regolarmente alla Rete almeno una volta alla settimana, da ogni luogo e utilizzando un qualsiasi device.



Giulio Finzi | 2024



I numeri dell'eCommerce in Italia



Perché gli italiani comprano online?



Amazon numero uno in Europa

Top retailers in value per country

Total e-commerce of goods – Full year 2023

									
#1	amazon ↑	amazon ↑	amazon ↑	amazon ↓	amazon ↔	bol. ↓	amazon ↓	amazon ↑	amazon ↑
#2	OTTO ↓	ebay ↓	E.Leclerc ↔	zalando ↓	PC COMPONENTES ↓	zalando ↓	bol. ↑	zalando ↓	TESCO ↑
#3	ebay ↔	ASOS ↓	Vinted ↔	ebay ↔	AliExpress ↑	cool blue ↑	zalando ↓	MediaMarkt ↔	SHEIN ↑
#4	zalando ↓	Argos ↔	Carrefour ↓	Vinted ↑	El Corte Inglés ↔	amazon ↔	cool blue ↑	IKEA ↔	ASOS ↓
#5	MediaMarkt ↔	TESCO ↓	fnac ↔	unieuro ↔	MediaMarkt ↓	PIC NIC ↑	colruyt ↔	H&M ↑	DUNNES STORES ↑

Source: Consumer Panel Foxintelligence by NielsenIQ

Moda: dove comprano gli europei online?

Top retailers per country - in value

Total fashion – MAT 2024

					
#1	 zalando ↓	asos ↓	Vinted ↑	amazon ↑	amazon ↓
#2	amazon ↑	amazon ↑	 zalando ↓	 zalando ↓	SHEIN ↑
#3	asos ↓	next ↑	amazon ↑	Vinted ↑	ZARA ↓
#4	 ↓	Vinted ↑	asos ↓	SHEIN ↑	 zalando ↓
#5	ABOUT YOU [®] ↓	ebay ↓	Veepee  ↑	ZARA ↑	Vinted ↑

Source: Consumer Panel Foxintelligence by NielsenIQ – Fashion only : Clothing, Jewellery, Luggage and bags, Shoes and accessories, Watches. Discount including, before returns and cancellations - MAT as of 01.09.2024

Cosmetica: dove comprano gli europei online?

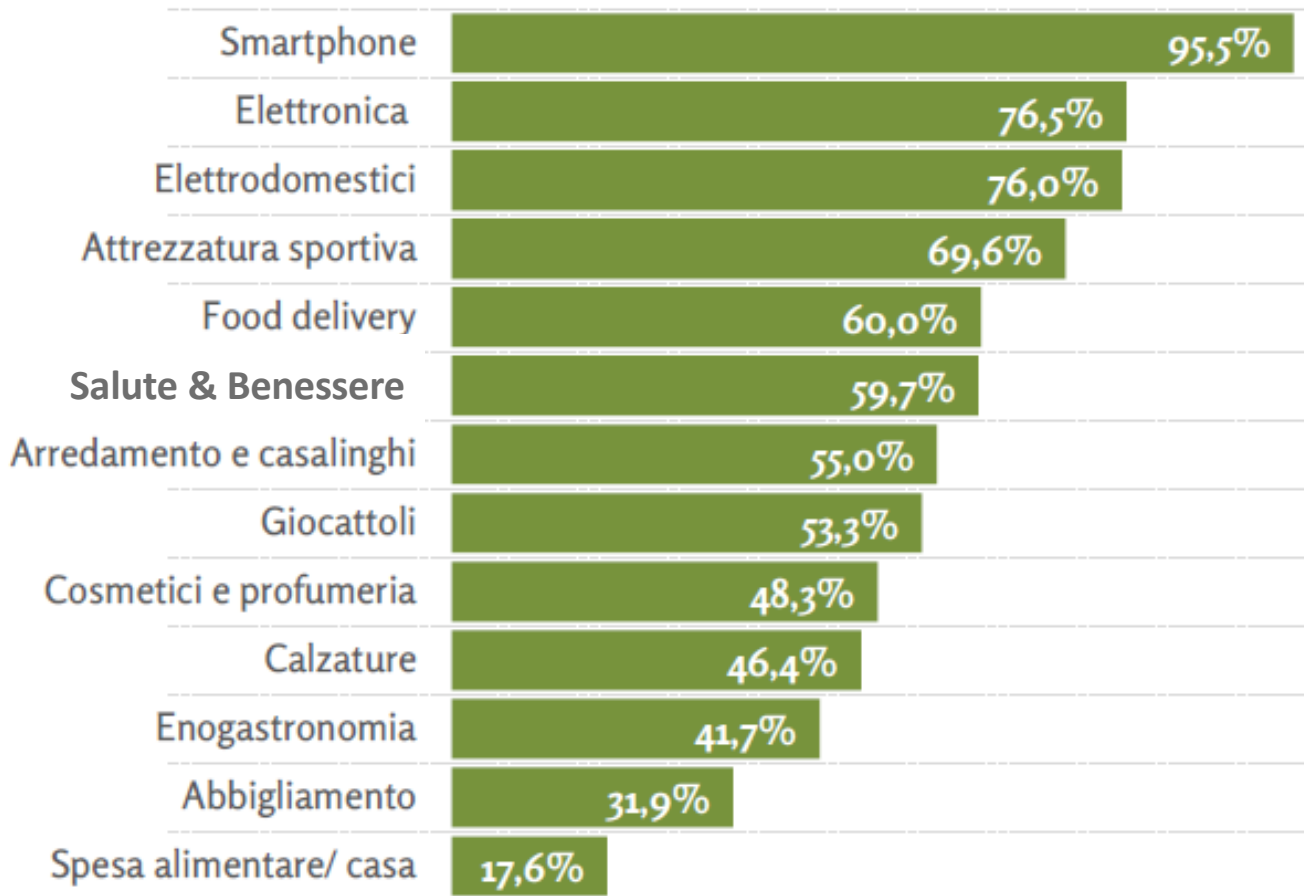
Top retailers per country - in value

Beauty – MAT 2024

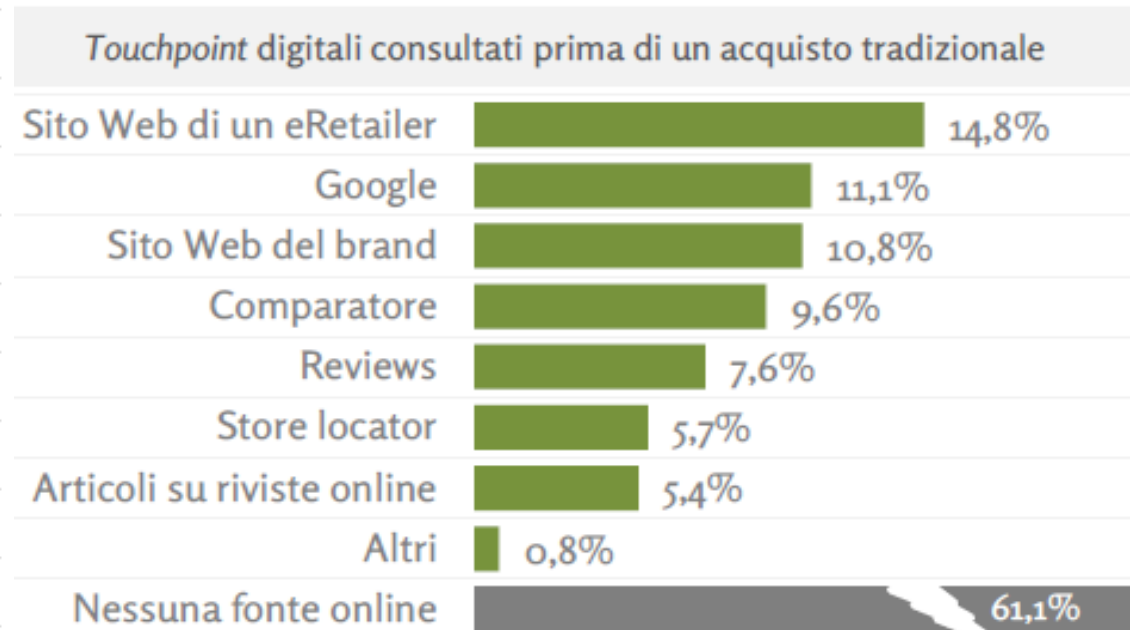
					
#1	 ↓	 ↓	 ↑	 ↑	 ↑
#2	 ↑	 ↑	 ↓	 ↓	 ↓
#3	 ↓	 ↑	 ↓	 ↓	 ↓
#4	 ↓	 ↑	 ↓	 ↑	 ↑
#5	 ↑	 ↓	 ↑	 ↓	 ↓

Source: Consumer Panel Foxintelligence by NielsenIQ – Beauty: cosmetics, fragrances, haircare, skincare. Discount including, before returns and cancellations - MAT as of 22.09.2024

L'online contribuisce agli acquisti in un punto vendita



Acquirenti nei punti vendita fisici che hanno consultato almeno un *touchpoint* digitale prima dell'acquisto



Se non siete su Google Maps non esistete

lenti a contatto milano

Luoghi :

4,9 ★★★★★ (1929) · Ottico

Via Torino, 25/5 · 02 8646 1391

Aperto · Chiude alle ore 19:30

Visto dagli acquirenti: **lenti a contatto** · [Sito web](#)

5,0 ★★★★★ (24) · Ottico

Via Popolonia, 10 · 02 603063

Chiuso · Apre mar alle ore 09:30

Acquisti in negozio · [Sito web](#)

5,0 ★★★★★ (14) · Ottico

Via Carlo Farini, 68 · 346 528 3363

Chiuso · Apre alle ore 15:30

[Sito web](#)

Altri luoghi →

Siti di luoghi :

Vendita Lenti a Contatto

4,9 ★ (1.929) · Ottico

Sito web

Indicazioni stradali

Salva

Condividi

Chiama

Aperto · Chiude alle ore 19:30

Servizi: Riparazioni generali, Alcon, Esami vista, Riparazione occhiali, Occhiali da sole, Occhiali da vista, Lenti a Contatto, Montature,...

Via Torino, 25/5, 20123 Milano MI

Mostra più dettagli

Recensioni

Le recensioni non sono verificate

Google

4,9/5 1.929 recensioni

Trustpilot

3,5/5 3 recensioni

Le recensioni dei clienti sono sempre più importanti

Google

X |  

←

Via Torino, 25/5 · 02 8646 1391

Aperto · Chiude alle ore 19:30

 "Ampia scelta di prodotti, personale competente, disponib..."

SITO WEB INDICAZIONI

Cercavi altro?

Vai ai risultati web

4 recensioni · 1 foto

★★★★★ 1 mese fa

Uno dei migliori negozi di ottica da cui sia stato a Milano. Acquistavo le lenti a contatto sul loro sito ma poi ho effettuato prove in presenza per modificare la gradazione e ho anche acquistato degli occhiali bifocali. La montatura a prezzo outlet, pur non di marca, si è rivelata molto valida, leggera e robusta, e le relative lenti molto efficaci. Ho trovato nel dr. Pietro grande professionalità, pazienza, attenzione e gentilezza.

Local Guide · 106 recensioni · 143 foto

★★★★★ 3 mesi fa

Questa è la seconda volta che vengo in questo negozio, la prima volta per mio marito e oggi per me. Ho fatto una visita oculistica con Michela e mi sono trovata benissimo. Professionista gentile preparata che consiglia senza imporre. Mi ha ... [Altro](#)

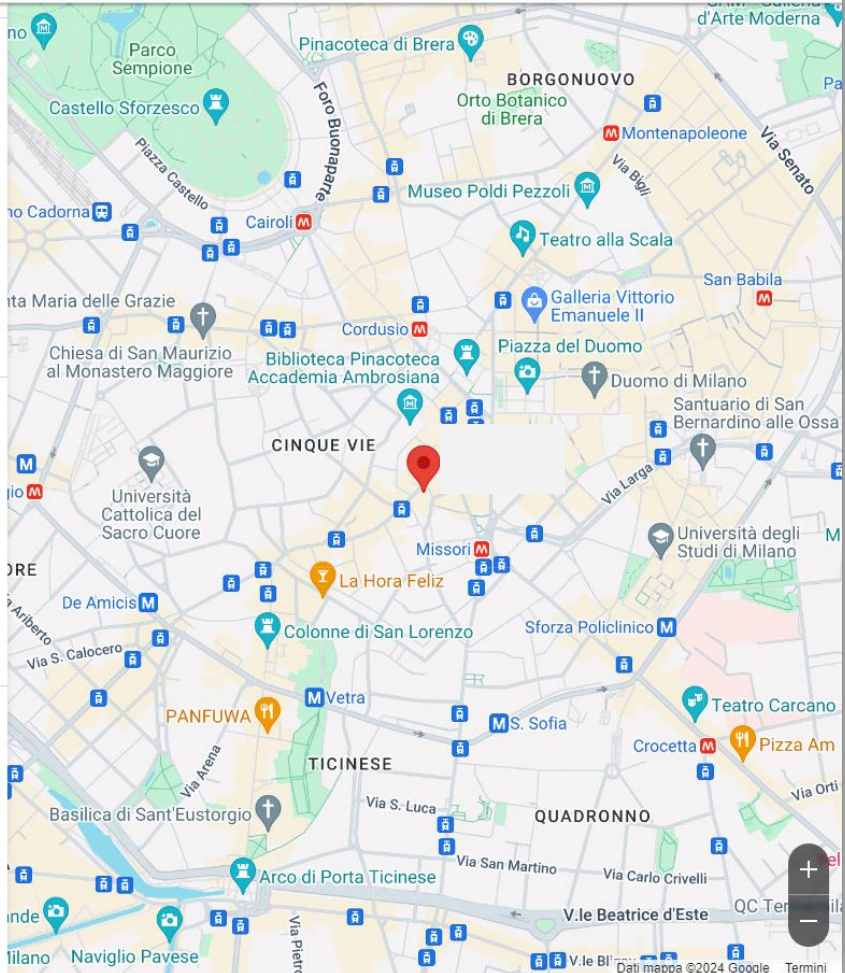
 

 5 recensioni

★★★★★ 1 mese fa

Locale multimarca Molto ben fornito. Molto contenta del servizio ricevuto. La dott.ssa Michela mi ha seguito dal primo momento consigliando le montature più adatte alla mia forma del viso. Piacevolmente stupita della rapidità della consegna ... [Altro](#)

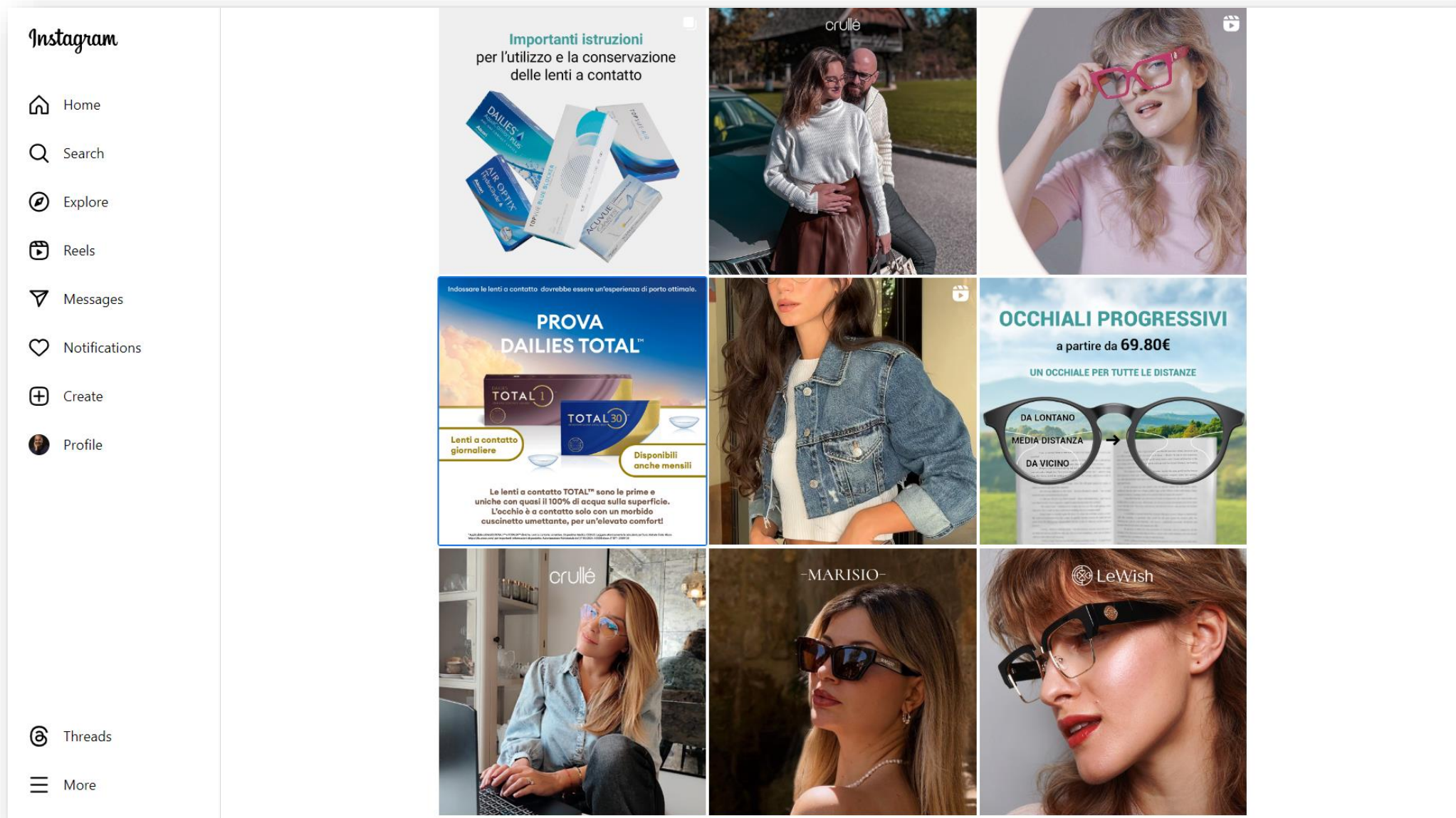


+

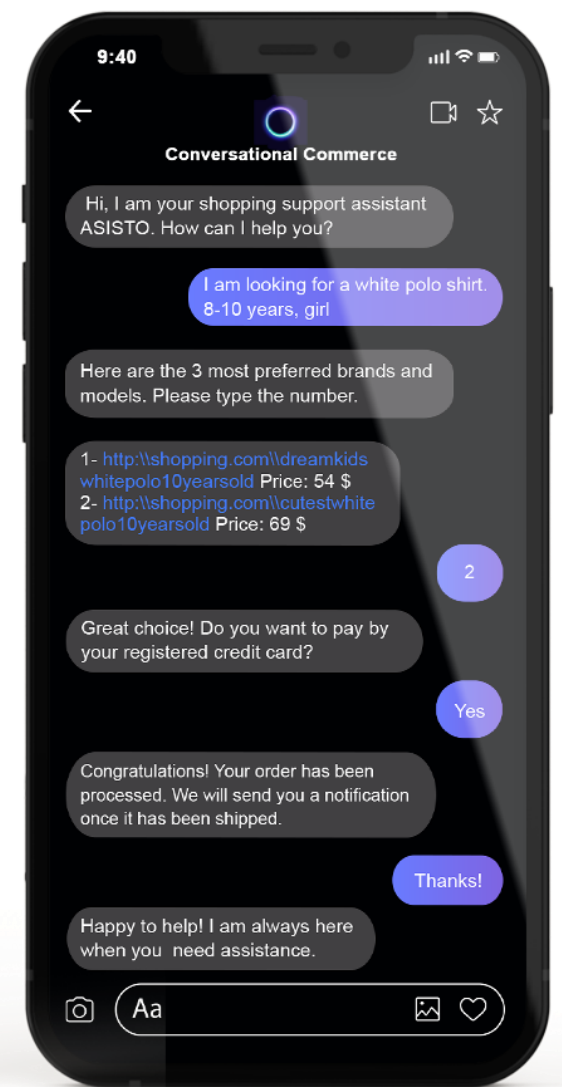
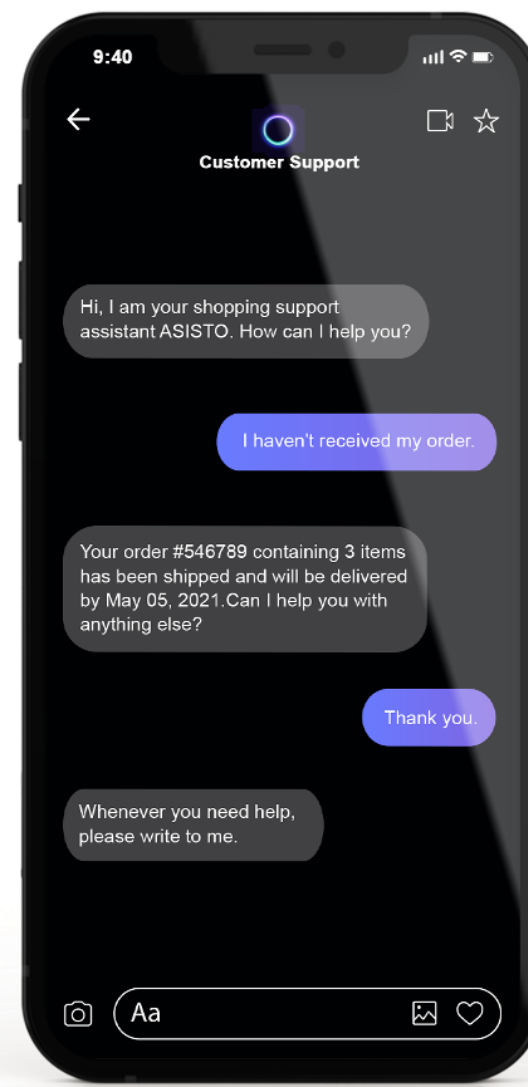
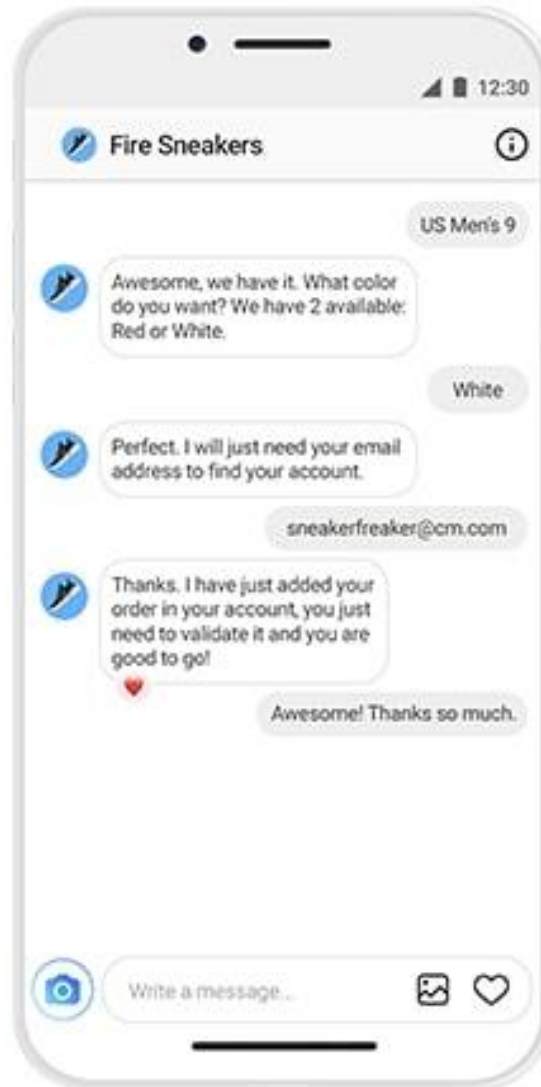
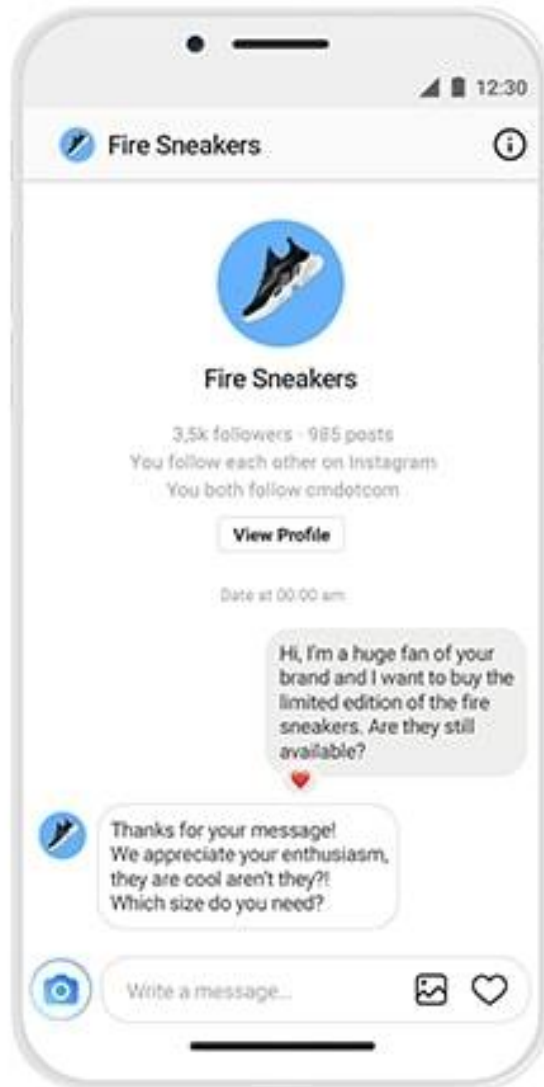
-

Dati mappa ©2024 Google Termini

Con i social media rimanete in contatto con i clienti



Con i messaggi via Instagram fate Customer Care



JAN
2024

MOST USED SOCIAL MEDIA PLATFORMS

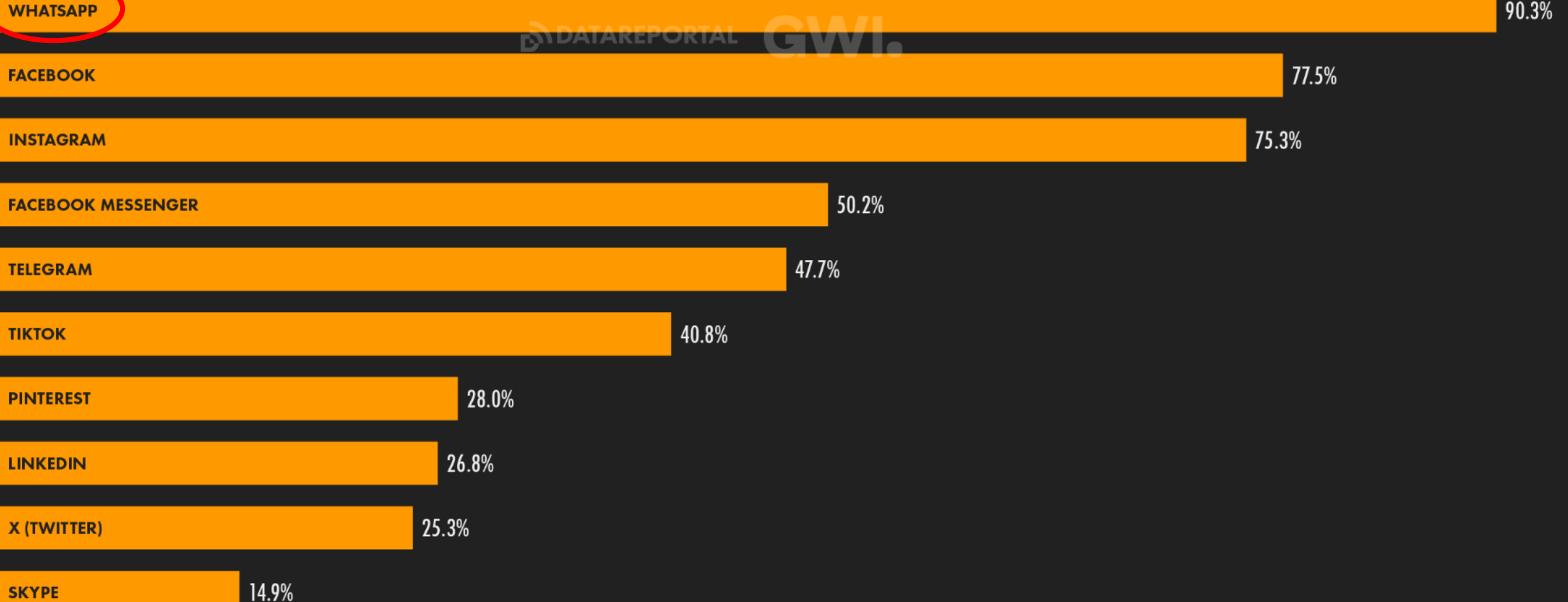
PERCENTAGE OF INTERNET USERS AGED 16 TO 64 WHO USE EACH PLATFORM EACH MONTH

NOTE: YOUTUBE IS NOT OFFERED AS AN ANSWER OPTION FOR THIS QUESTION IN GWI'S SURVEY, SO IT WILL NOT APPEAR IN THIS RANKING



ITALY

DATA REPORTAL GWI.

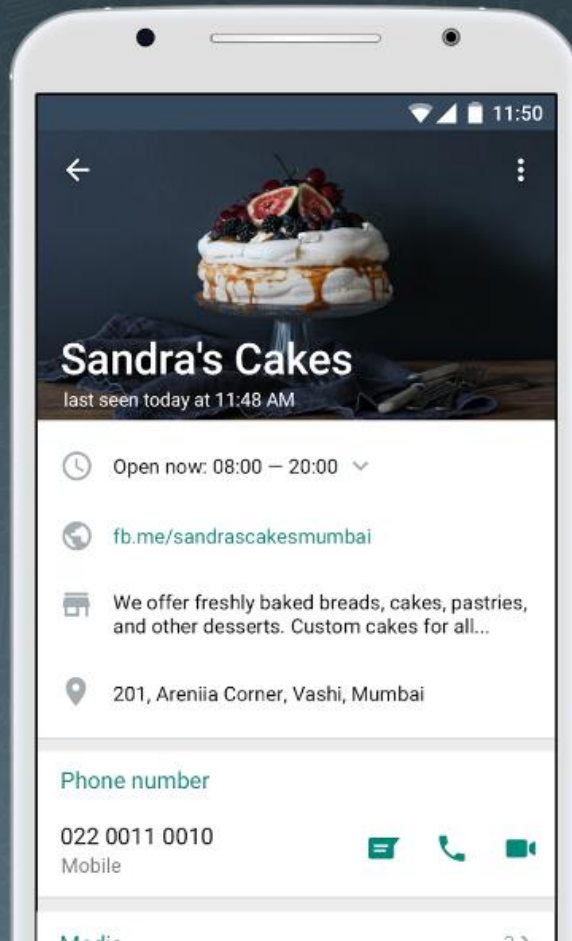


Con WhatsApp Business parlate a distanza con i clienti

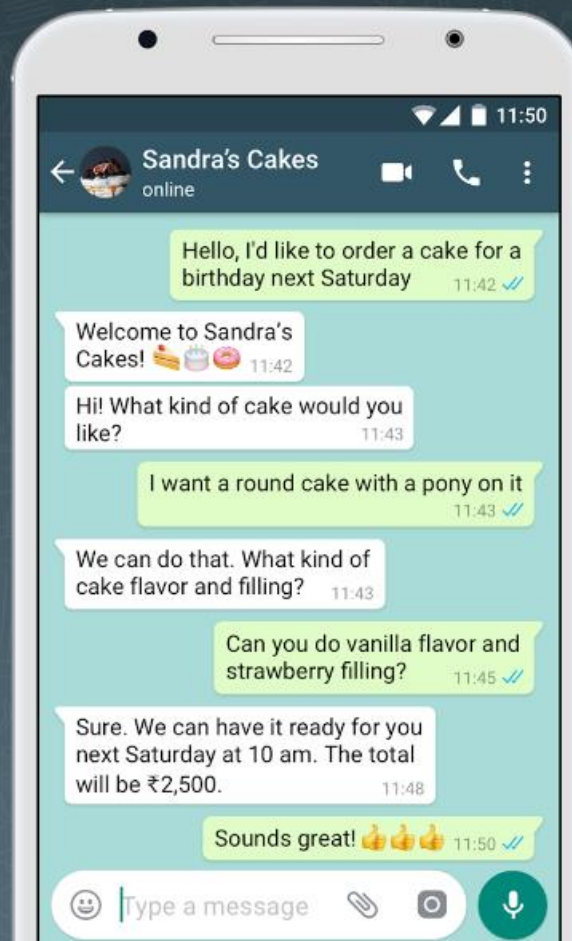


Customer Care con WhatsApp Business

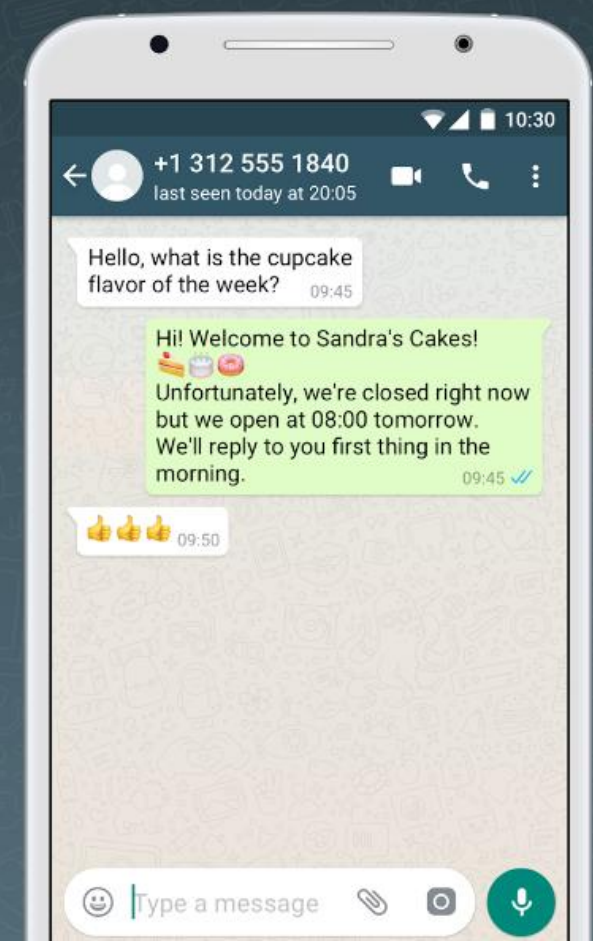
Ispira fiducia con un profilo aziendale



Offri ai clienti un servizio più personale



Usa i messaggi di assenza per rispondere sempre



Customer Care con WhatsApp Business

WhatsApp Business ti consente di avere una presenza ufficiale su WhatsApp, ti fornisce strumenti per comunicare in modo più efficiente con i clienti e ti aiuta a far crescere la tua attività.

Se hai un numero di telefono aziendale e uno personale, puoi installare sia WhatsApp Business che WhatsApp Messenger sullo stesso telefono e associare ciascuna applicazione a un numero di telefono.

WhatsApp Business ha un'interfaccia simile a quella di WhatsApp Messenger e comprende tutte le funzioni che sei già abituato a usare, come la condivisione di file multimediali, le chiamate gratuite, i messaggi internazionali gratuiti, le chat di gruppo, i messaggi offline e molto altro.

SUPPORTO PER NUMERI FISSI: puoi associare WhatsApp Business a un numero fisso per consentire ai tuoi clienti di inviarti messaggi su quel numero.

WHATSAPP WEB: puoi rispondere ai tuoi clienti direttamente dal browser del computer per essere ancora più efficiente.

Customer Care con ChatBot



Soluzioni ▾

Prezzi

Risorse ▾

Enterprise

Tutte le novità ▾

Accedi

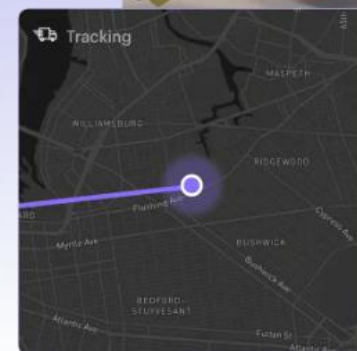
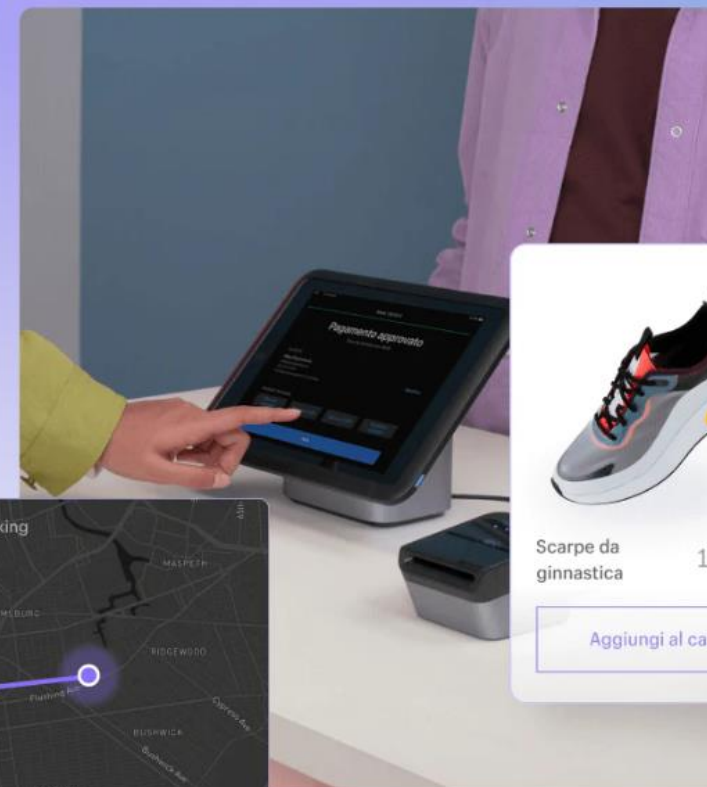
Inizia la prova gratuita

Vendi ovunque

Un'unica piattaforma che ti permette di vendere ovunque siano i tuoi clienti: online, offline e in qualsiasi altro posto.

Inizia la prova gratuita

Inizia gratis, poi paghi i primi 3 mesi 1 € al mese.



Scarpe da ginnastica

178,99 €

[Aggiungi al carrello](#)

Customer Care con ChatBot



Cerca app, guide o altro

Sfoglia le app ▾

Accedi

Iscriviti



Tidio Live Chat & AI Chatbots

Prezzi

Piano gratuito disponibile. Prova gratuita disponibile.

Elementi chiave

- ✓ Popolare tra le attività in Italia
- ✓ Compatibile con i temi più recenti

Valutazione

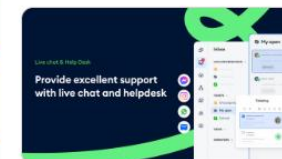
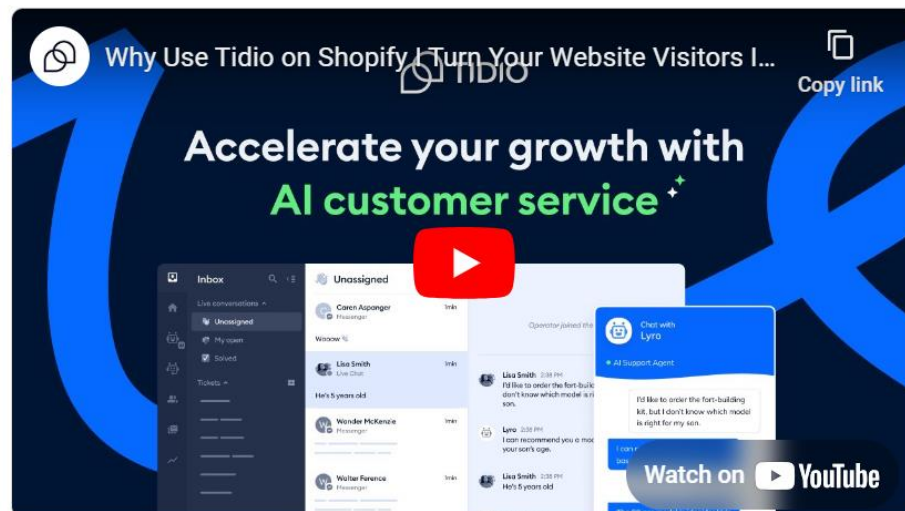
4,7 ★ (1.922)

Sviluppatore

TIDIO LLC

Installa

[Vedi il negozio demo](#)



Customer experience platform with live chat, Lyro AI chatbot, ticketing, and more

Tidio is a customer experience platform that enables online stores to provide excellent customer service and turn passive visitors into active buyers. It has ready-to-use sales and support chatbots that increase revenue, and immediately answer the most common questions of your customers. Managing all your customer messages in one place makes Tidio a simple, yet strong helpdesk solution for your team. With dedicated Shopify features, it's even more efficient!

- Talk to your visitors on live chat – quickly solve problems and sell proactively
- Work alongside our Lyro AI bot to automatically solve your customers' questions
- Preview carts, check order history, and recommend products directly in the chat
- Add Tidio to your Shopify store in seconds – just click Add App
- Manage and resolve customers' requests with a simple ticketing system

Customer Care: FAQ

1. Come faccio a fare un ordine? Posso comprare dei prodotti che non sono più sul sito?
2. Come si può pagare? Il pagamento è sicuro?
3. In quanto tempo arrivano i prodotti ordinati? Quali sono le spese di spedizione? Cosa succede se non sono a casa quando il mio pacco viene consegnato?
4. Posso cambiare idea e restituire quello che ho comprato? Quanto tempo ho per restituire un articolo e quanto mi costa? Cosa devo fare per fare il reso? Quando mi arriva il rimborso?
5. Posso cambiare un prodotto perché voglio una taglia o colore diverso? Come faccio a fare il cambio?
6. E obbligatorio registrarsi per comprare? Come faccio per cancellarmi da sito?
7. Posso fare un regalo e far spedire ad un indirizzo diverso dal mio?
8. Ho dimenticato nome utente e/o password

Pagamenti online



Pagamenti online - Paypal

Pagamento

Registrati

Contatta il team commerciale

Soluzione di pagamento completa

Metodi di pagamento

- ✓ Pagamenti PayPal (PayPal, Paga in 3 rate e altri)
- ✓ Elabora pagamenti con carta di credito e di debito direttamente sul tuo sito
- ✓ Apple Pay e Google Pay
- ✓ Metodi di pagamento internazionali utilizzati in tutto il mondo

Funzionalità flessibili

- ✓ Salva i dati di carte, fatturazione e spedizione del cliente per un'esperienza di pagamento comoda e rapida
- ✓ Flusso ottimizzato per i dispositivi mobili in modo che i clienti possano fare acquisti facilmente su qualsiasi dispositivo
- ✓ Aumenta i tassi di autorizzazione e riduci i pagamenti rifiutati per non perdere neanche una vendita⁴
- ✓ Opzioni per rimborsi e storni completi, parziali o multipli⁴
- ✓ Tieni traccia di tutte le tue transazioni da un'unica dashboard
- ✓ Pagamenti ricorrenti automatici per le vendite su abbonamento

Gestione del rischio

- ✓ Contribuisci a soddisfare gli standard di conformità globali come PCI SAQ-A e [PSD2](#)⁴
- ✓ Ottieni ulteriori approfondimenti sulla sicurezza con la Protezione antifrode sulle transazioni idonee⁴
- ✓ Ottieni la Protezione vendite per i pagamenti PayPal idonei⁵
- ✓ Protezione dai chargeback opzionale per ridurre i costi legati alle frodi e altro ancora⁶
- ✓ Verifica le transazioni con l'autenticazione a due fattori tramite 3D Secure⁴

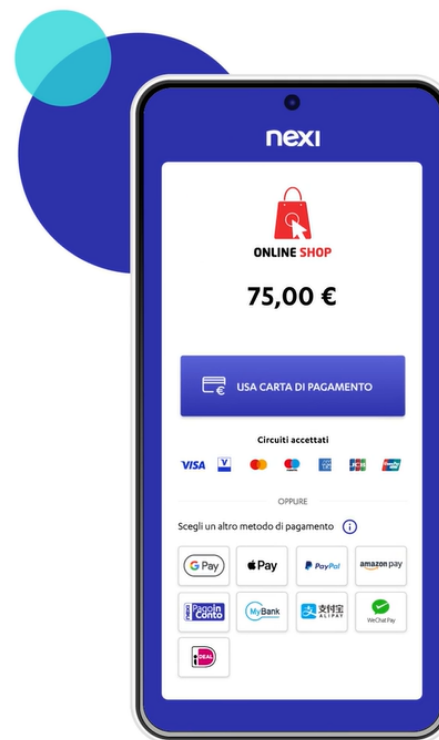
Pagamenti online - Nexi

[HOME](#)[ATTIVITÀ COMMERCIALI](#) ▾[POS](#) ▾[E-COMMERCE](#) ▾[CARTE DI PAGAMENTO](#) ▾[NEWS & EVENTI](#) ▾[Accedi](#)

XPAY

L'offerta per l'e-commerce si rinнова

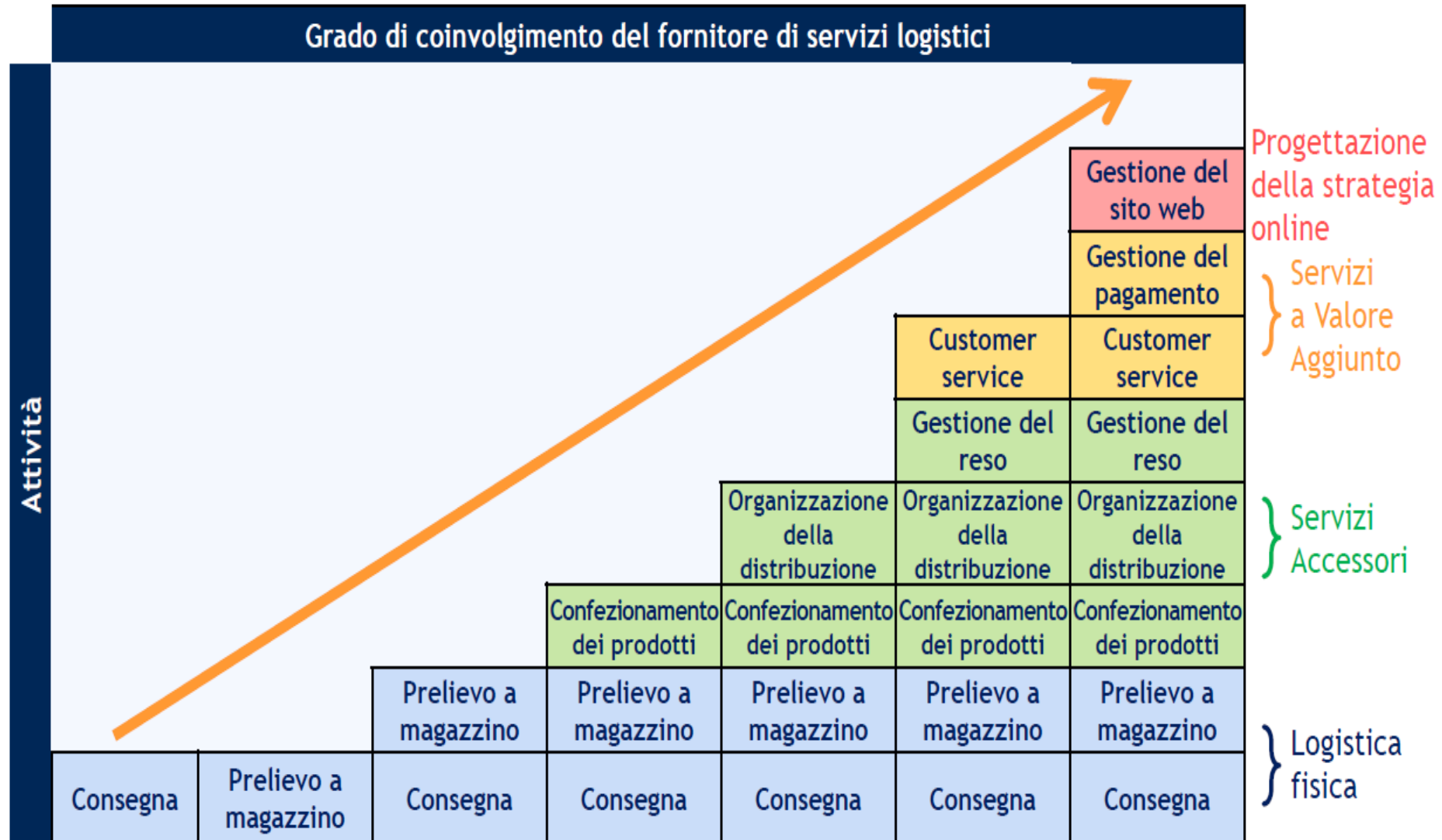
Non perdere neanche una vendita, incassa online in totale sicurezza e in qualsiasi modalità: dal tuo sito, App, gestionale o dalle pagine social

[ATTIVA XPAY](#)[CONTATTACI](#)[Supporto](#)

Non vendi ancora online?

SCOPRI LA SOLUZIONE PENSATA PER TE →

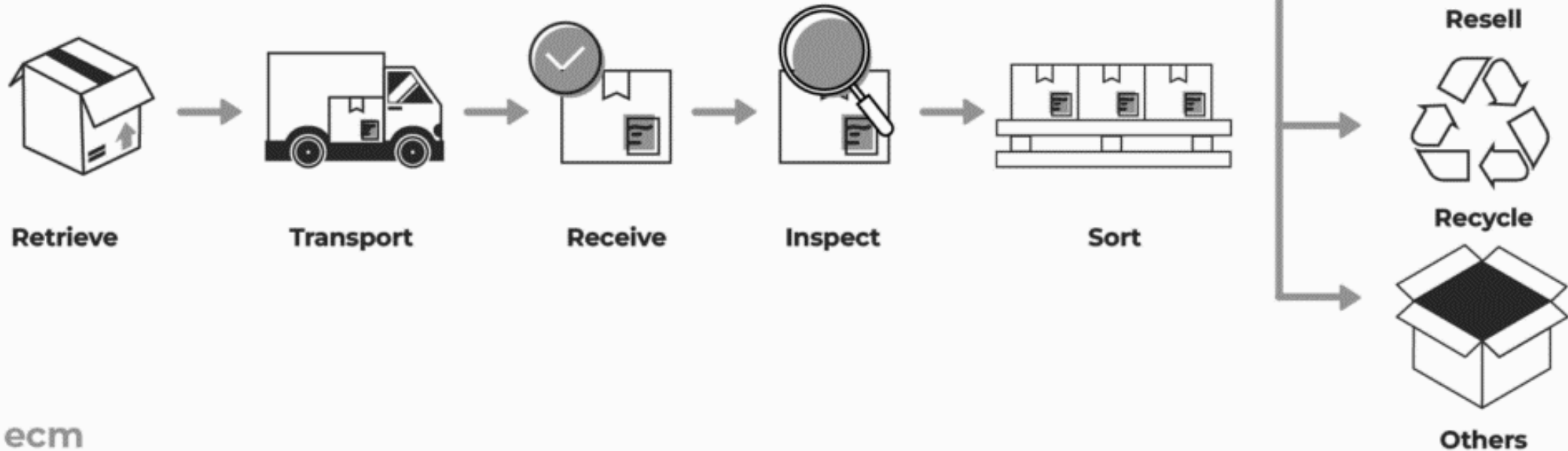
Logistica e spedizioni – Le attività del magazzino



Logistica e spedizioni – la gestione dei resi

TheECM.com

Reverse Logistics



ecm

Logistica e spedizioni – il packaging

RAJA 800 583 933
Numero verde (8.30-18.30)

Cerca un prodotto o un articolo

Ordine rapido Accedi Carrello 0

I nostri prodotti Trova la tua scatola Marchio RAJA Offerte speciali Prodotti ecologici Prodotti per utilizzo I nostri servizi

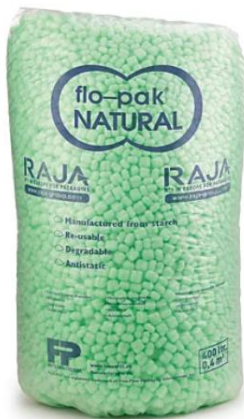
Imballaggi ecologici e soluzioni sostenibili

RAJA si impegna a offrirti un'ampia scelta di prodotti a basso impatto ambientale

SCATOLE CARTONE E CASSE SPEDIZIONI ECOLOGICHE ETICHETTE ECOLOGICHE CONSUMABILE ECOLOGICO FORNITURE ECOLOGICHE PER UFFICIO IMBALLAGGI

I più venduti [Mostra tutto \(146\)](#)

Le 5-R dell'imballaggio con RAJA



Patatine di polistirolo biodegradabile FLO-PAK NATURAL (2 articoli)

★★★★★ 53 recensioni Consegna 24/48h

FINO AL -30% PROMO ANNIVERSARIO

A partire da
19,25 € IVA esclusa

il sacco

MOSTRA PREZZI

- ✓ Patatine in polistirolo biodegradabile FLO-PAK NATURAL perfette per **riempire gli spazi vuoti** dentro le spedizioni e proteggere i prodotti
- ✓ Queste chips in polistirolo biodegradabile si incastrano le une con le altre, **immobilizzano al meglio i prodotti** per non farli sbattere e urtare tra di loro, garantendo così spedizioni ottimali
- ✓ **Semplici da utilizzare**, non servono macchinari particolari, basta farle scivolare nella scatola e grazie alla loro **leggerezza** non aumentano il costo di spedizione

FINO AL- 35 % RAJA

FINO AL- 35 % RAJA

FINO AL- 35 % RAJA

FINO AL- 35 % RAJA

FINO AL- 30 % RAJA

Logistica e spedizioni – i corrieri



sendcloud

Funzionalità ▾

Come funziona

Enterprise ▾

Prezzi

Risorse gratuite ▾

Accedi

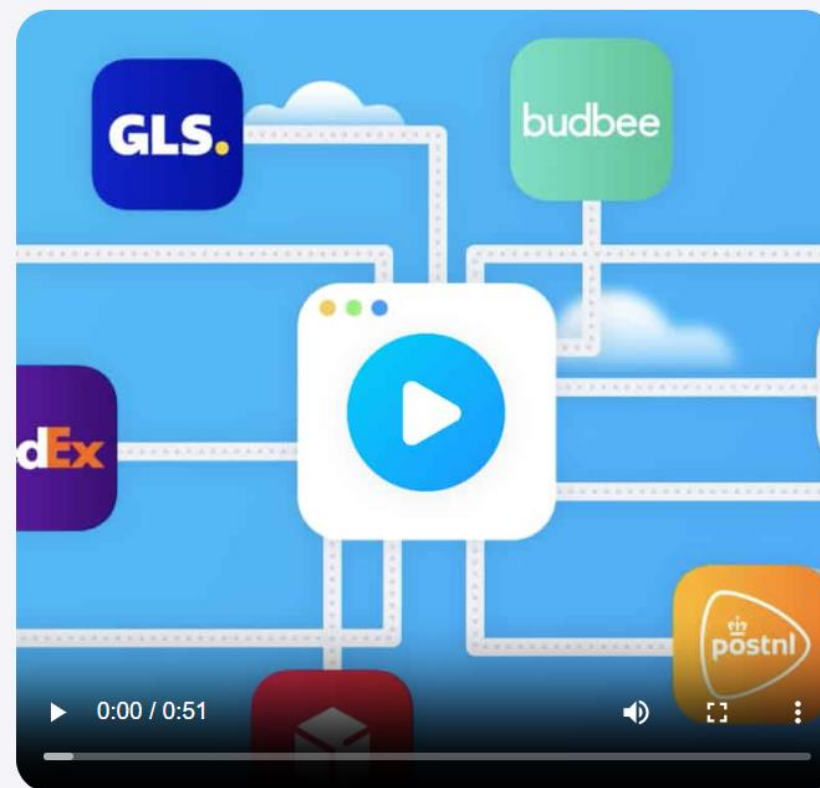
Registrati gratis

Come funziona Sendcloud

Semplifica le spedizioni. Fai crescere il tuo business.

- Crea etichette di spedizione in pochi secondi
- Riduci le richieste di assistenza
- Offri una customer experience indimenticabile

Inizia gratuitamente





SHOPIFY SHIPPING

Shopify offre le tariffe migliori del settore e spedizioni semplificate

Risparmia denaro, converti più acquirenti ed evadi gli ordini velocemente con il software di spedizione integrato di Shopify. Inizia a risparmiare non appena ricevi e spedisce il tuo primo ordine.

Accedi e visualizza le tariffe

Non hai un negozio Shopify? Inizia gratis, poi paghi i primi 3 mesi 1 € ciascuno.



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
Differenziati con un e-shop trasparente e affidabile
[Scopri di più](#)



Servizio Recensioni
Migliora la tua reputazione online con il Servizio Recensioni offerto da Netcomm
[Scopri di più](#)



Ecommerce Europe Trustmark
Supporta le imprese italiane nell'essere competitive all'estero
[Scopri di più](#)

<https://www.consorzionetcomm.it/sigillo/> - Check-up gratuito del tuo sito



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 *

Nome e Cognome *

Le vendite online di un negozio fisico

Giulio Finzi
Senior Advisor Netcomm

11 novembre 2024