netcomm
IL COMMERCIO DIGITALE ITALIANO

Omnichannel Retail: lo scenario italiano 2026 per le PMI

Giulio Finzi

Senior Advisor Netcomm

9 novembre 2026

Retail tradizionale

Retail tradizionale e digitale

Multicanalità

Omnicanalità















Le piattaforme intelligenti

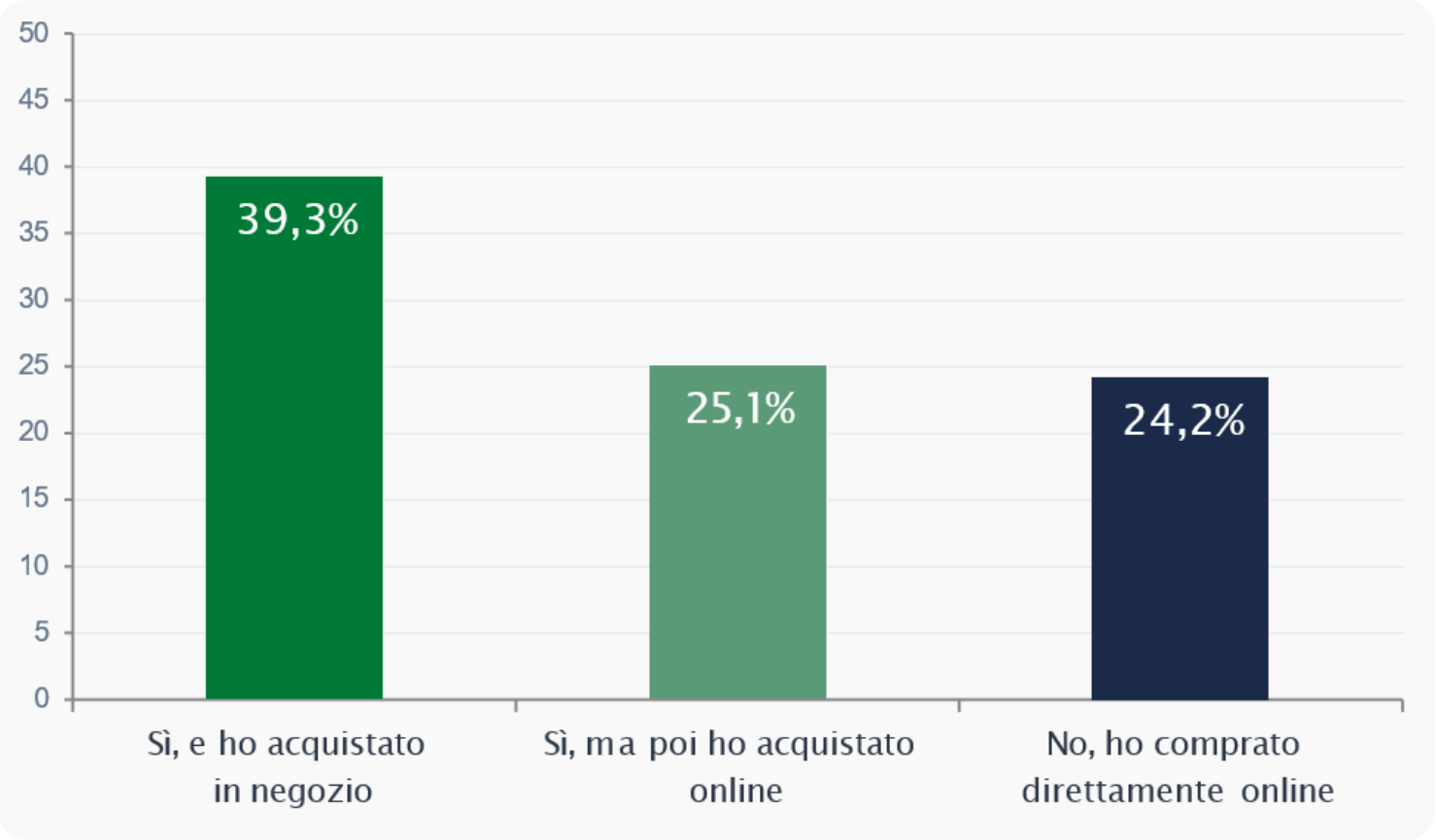
AI CHATBOT

- ChatGPT
- Perplexity
- Gemini
- Copilot
- Claude
- Meta AI
- Deepseek
- Grok

AI OVERVIEW

- Google AI Overview
- Bing Search

Dopo aver cercato con l'AI sei andato in negozio?



64.4%

si è recato in negozio
dopo ricerca AI
(39.3% ha anche acquistato lì)

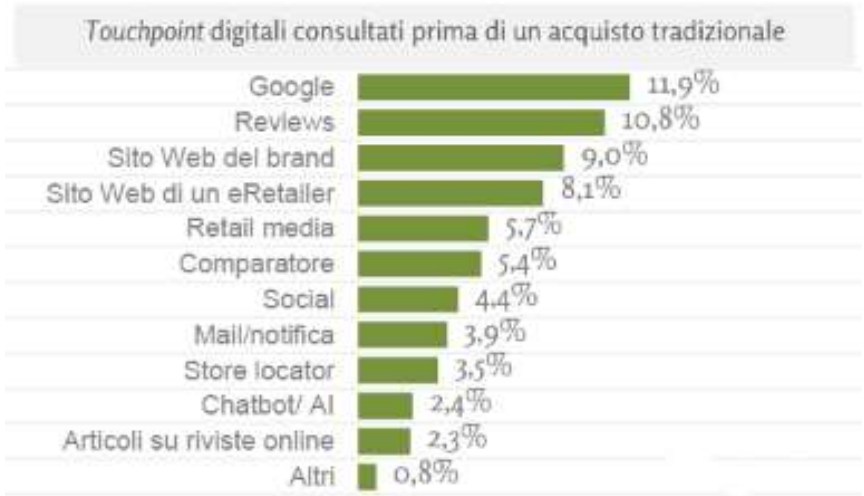
24.2%

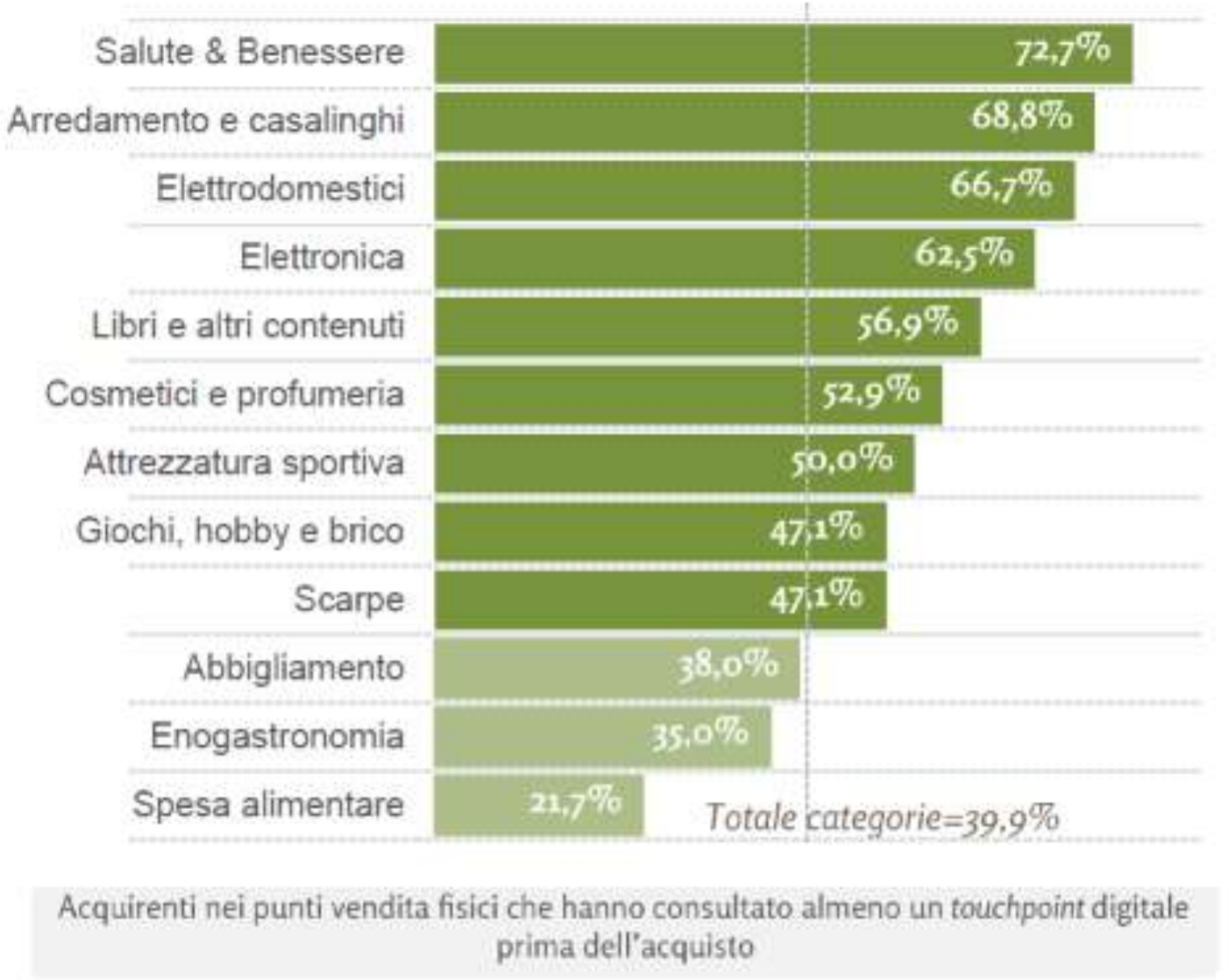
ha comprato direttamente
online senza negozio

L’online aiuta l’acquisto tradizionale

Prima di un acquisto in negozio in **quattro casi su dieci** viene consultata una fonte online.

La percentuale cambia molto da categoria a categoria.





Fonte: Netcomm NetRetail 2026

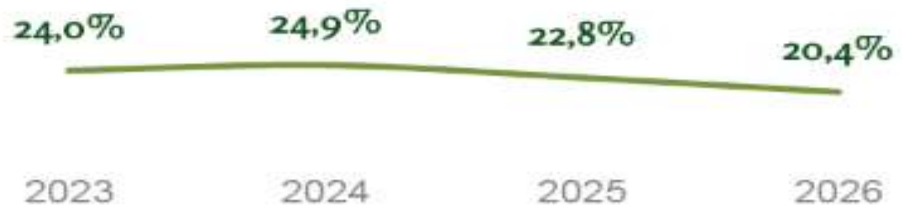
Il negozio aiuta l’acquisto online

Un acquisto online su cinque viene influenzato da una visita presso un negozio.

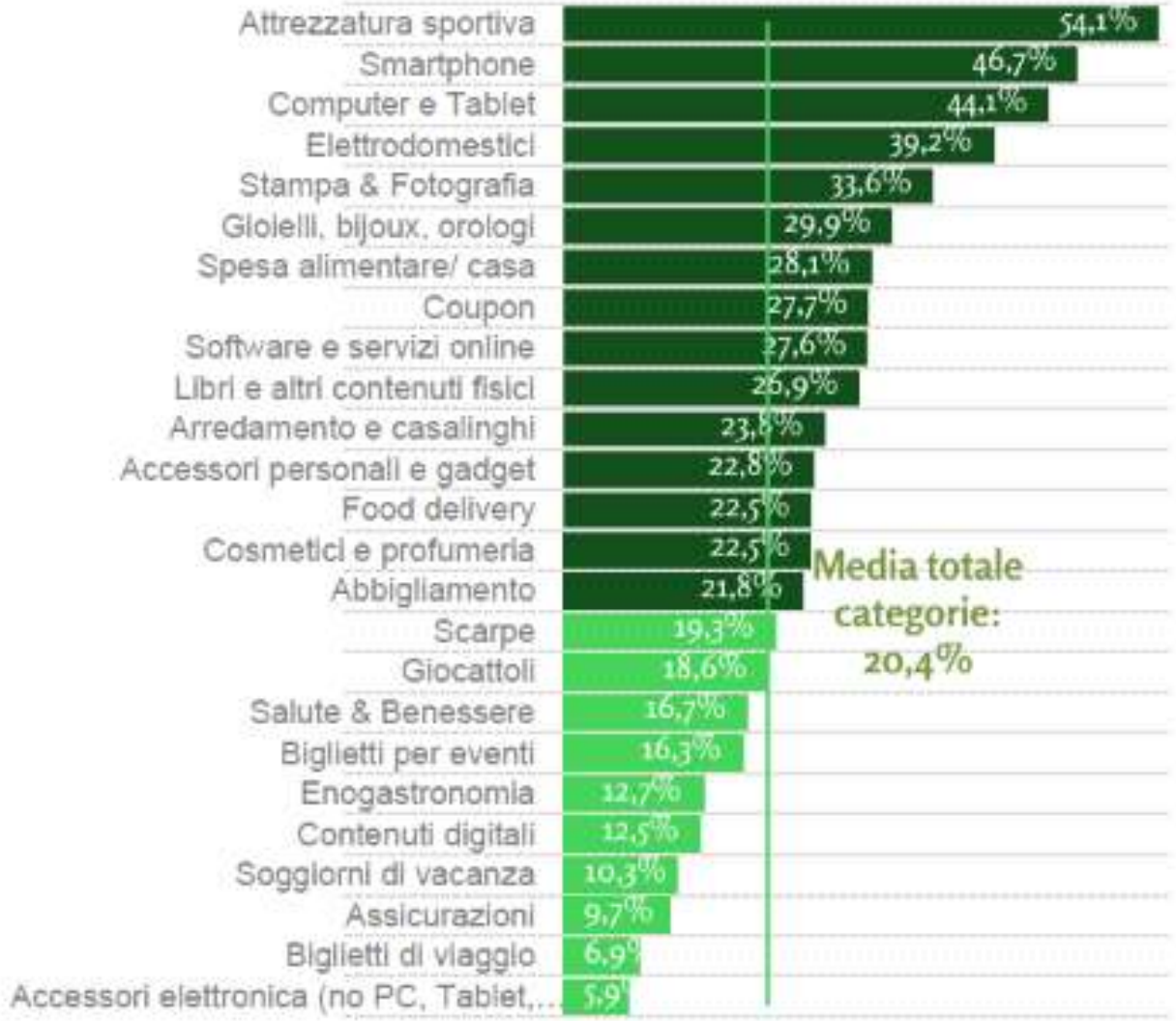
Il «saldo» dell’omni-canalità

- Quando si acquista in store, i touch point digitali orientano 4 decisioni di acquisto su 10 mentre quando si acquista online, la visita in store orienta 1 decisione di acquisto su 4: sono più le decisioni di acquisto tradizionali ad essere influenzate dal digitale che viceversa
- Questo è particolarmente vero nel caso di alcune categorie come Elettronica, Salute e benessere, Sport e Giocattoli
- Nel caso di acquisti alimentari, scarpe e abbigliamento, prodotti per la casa e arredamento invece la forza della visita in store sugli acquisti online è più/ tanto efficace quanto la forza del digitale sugli acquisti off.

Trend dell’incidenza degli acquisti online orientati dal punto vendita

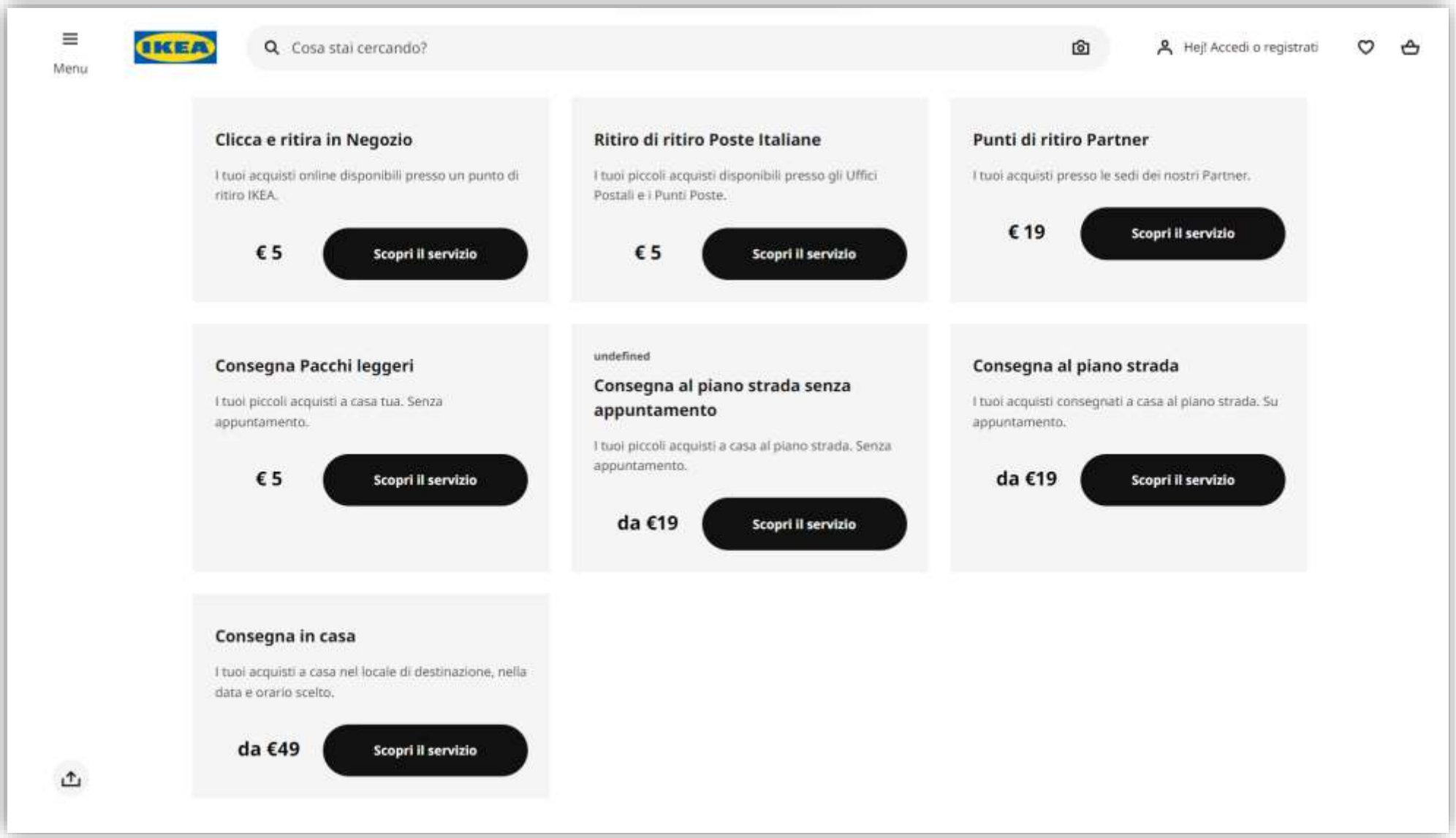


Fonte: Netcomm NetRetail 2026

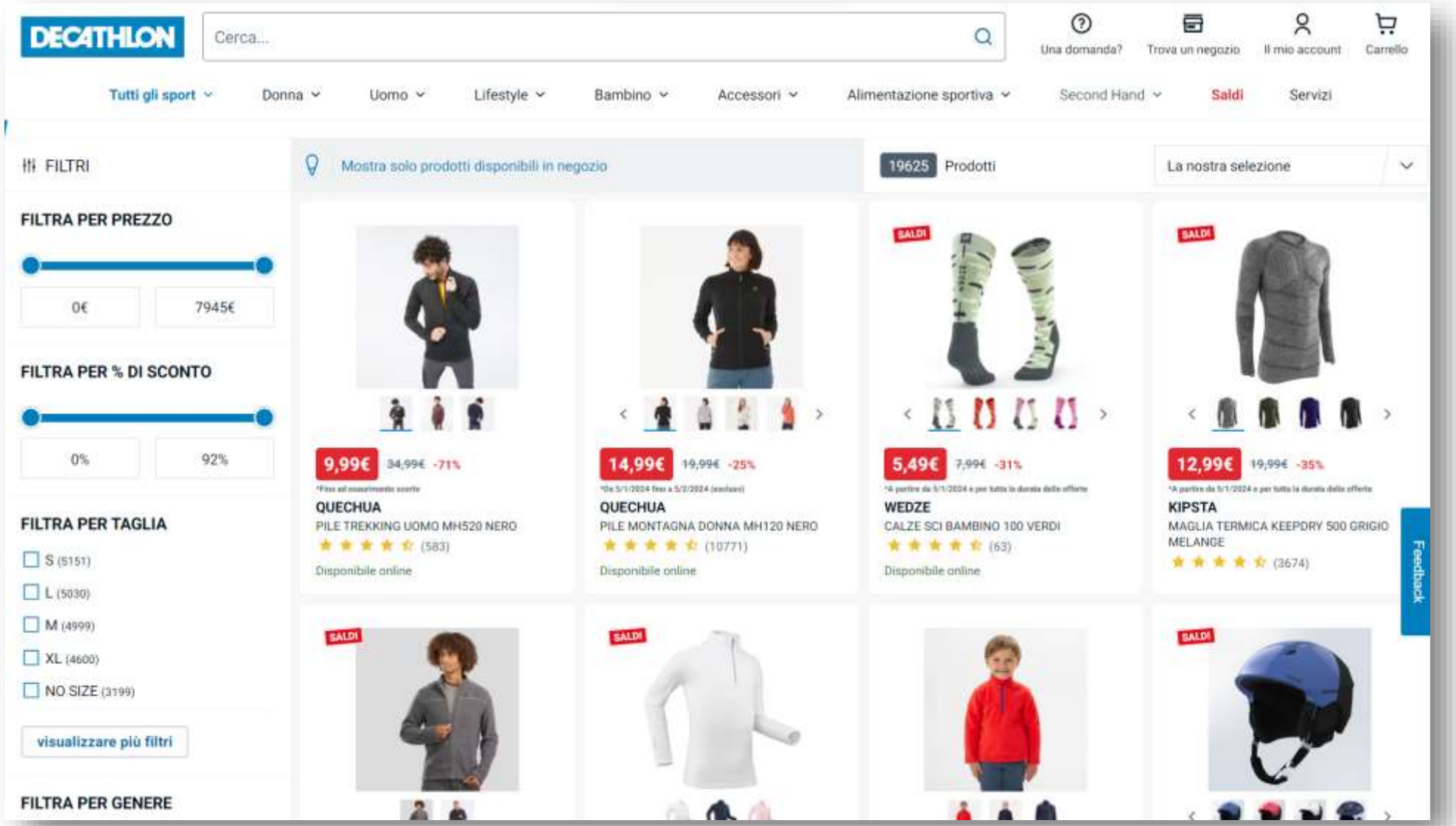


Acquirenti online che hanno maturato la scelta di acquisto attraverso una visita in un punto vendita

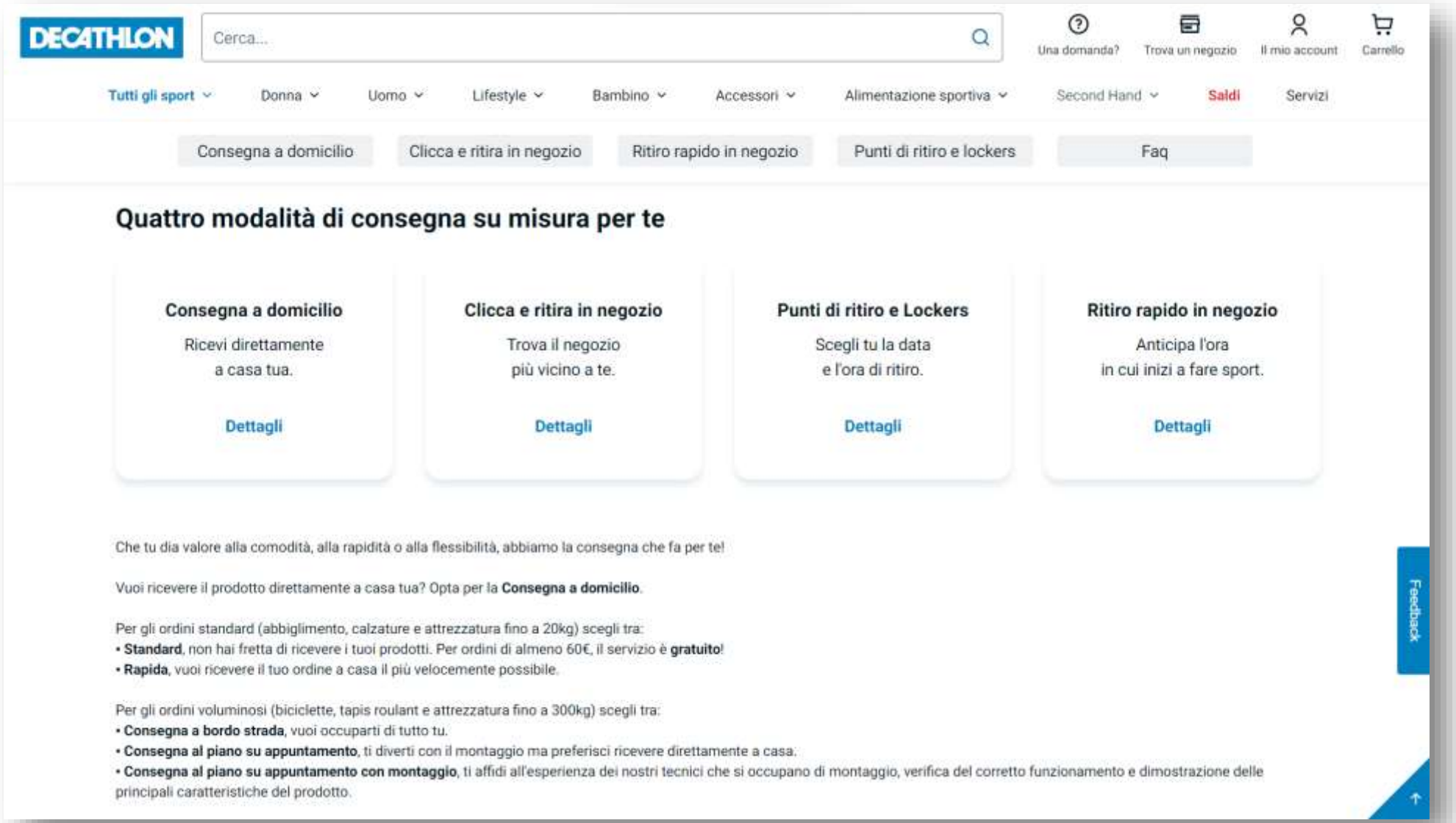
Ikea: un nuovo modello di servizio



L’omnicanalità di Decathlon



L’omnicanalità di Decathlon



Sephora: Click&Collect

CLICK & COLLECT

ACQUISTA ONLINE / RITIRA IN NEGOZIO / SERVIZIO GRATUITO

in 2 ore

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

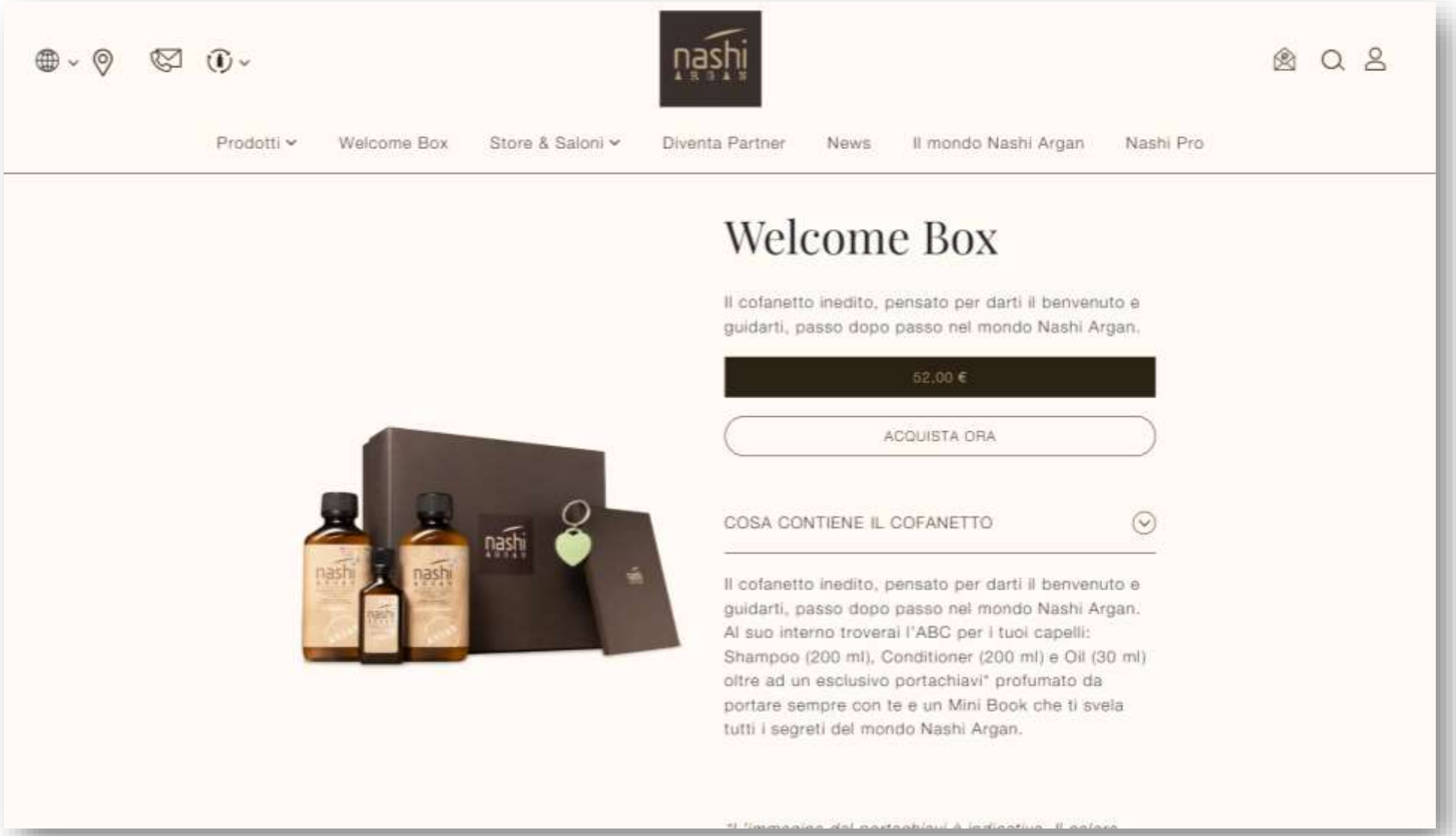
IL TUO ORDINE TI ASPETTA ALL'INGRESSO DEL BEAUTY STORE



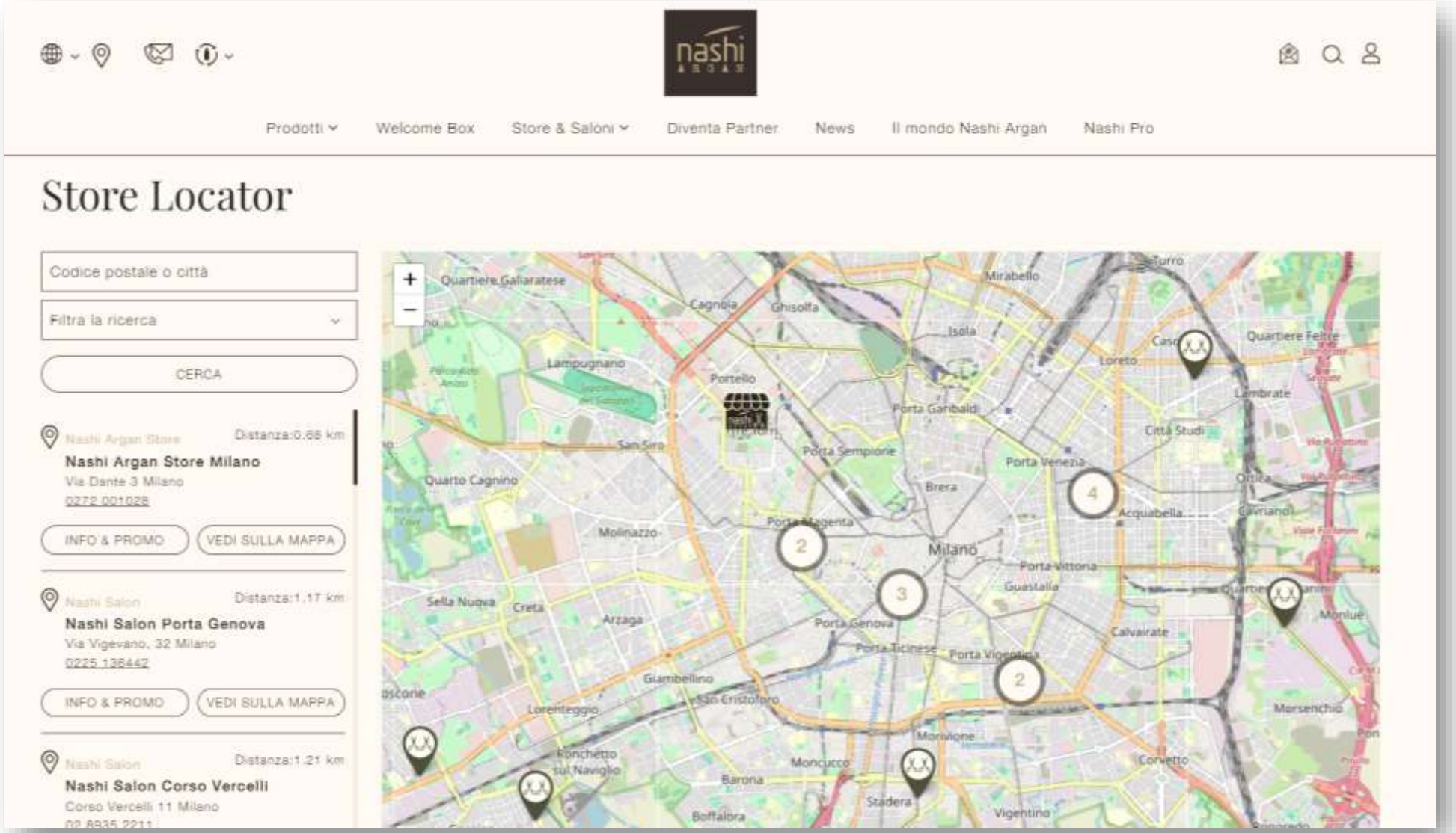
Ricordati di portare con te un documento d'identità o il numero dell'ordine. Puoi far ritirare l'ordine da chi vuoi con una delega e una copia del tuo documento di identità. Il tuo ordine sarà disponibile nel Beauty Store per 7 giorni lavorativi.

**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.*

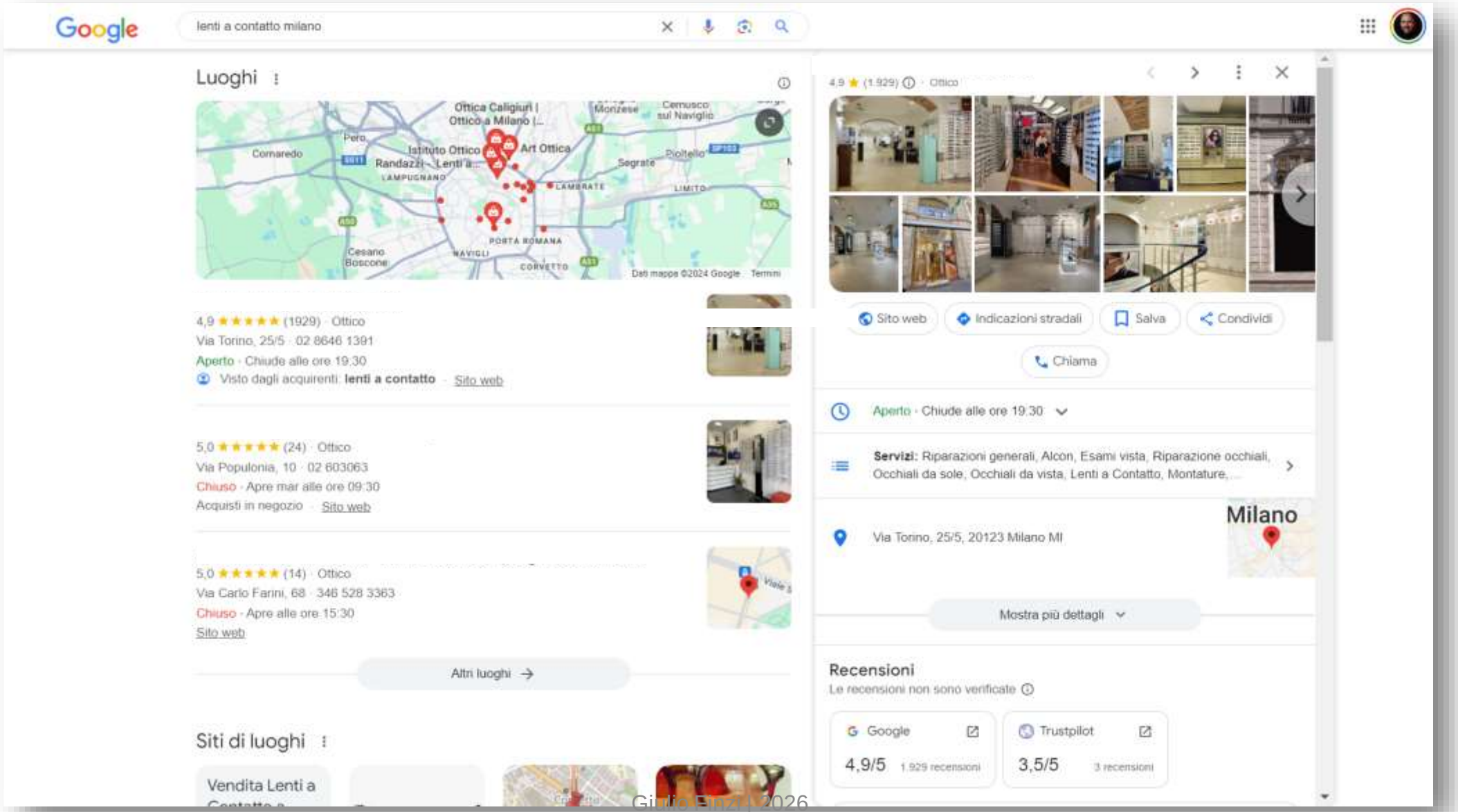
Nashi Argan: scopri online…



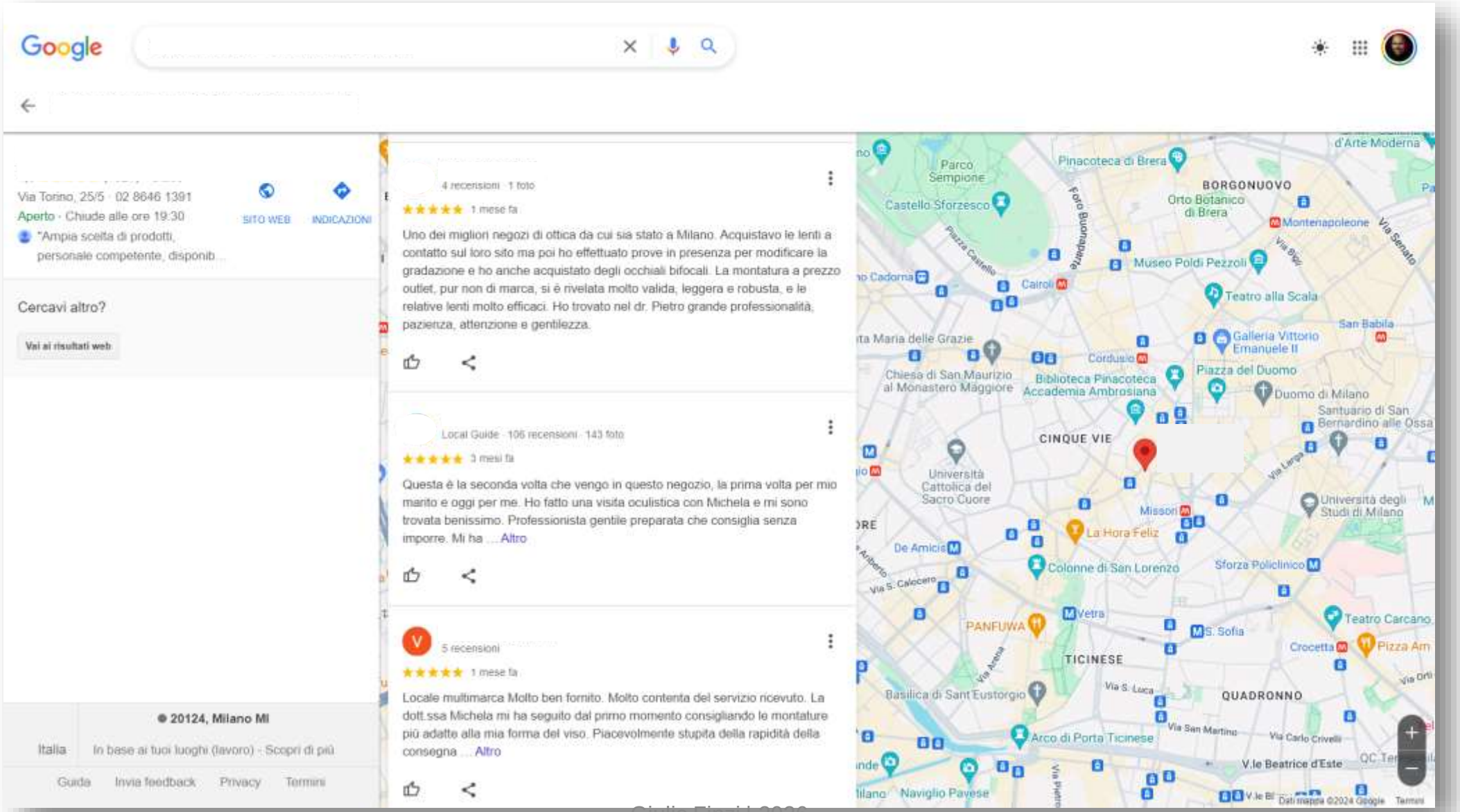
Nashi Argan: compri offline



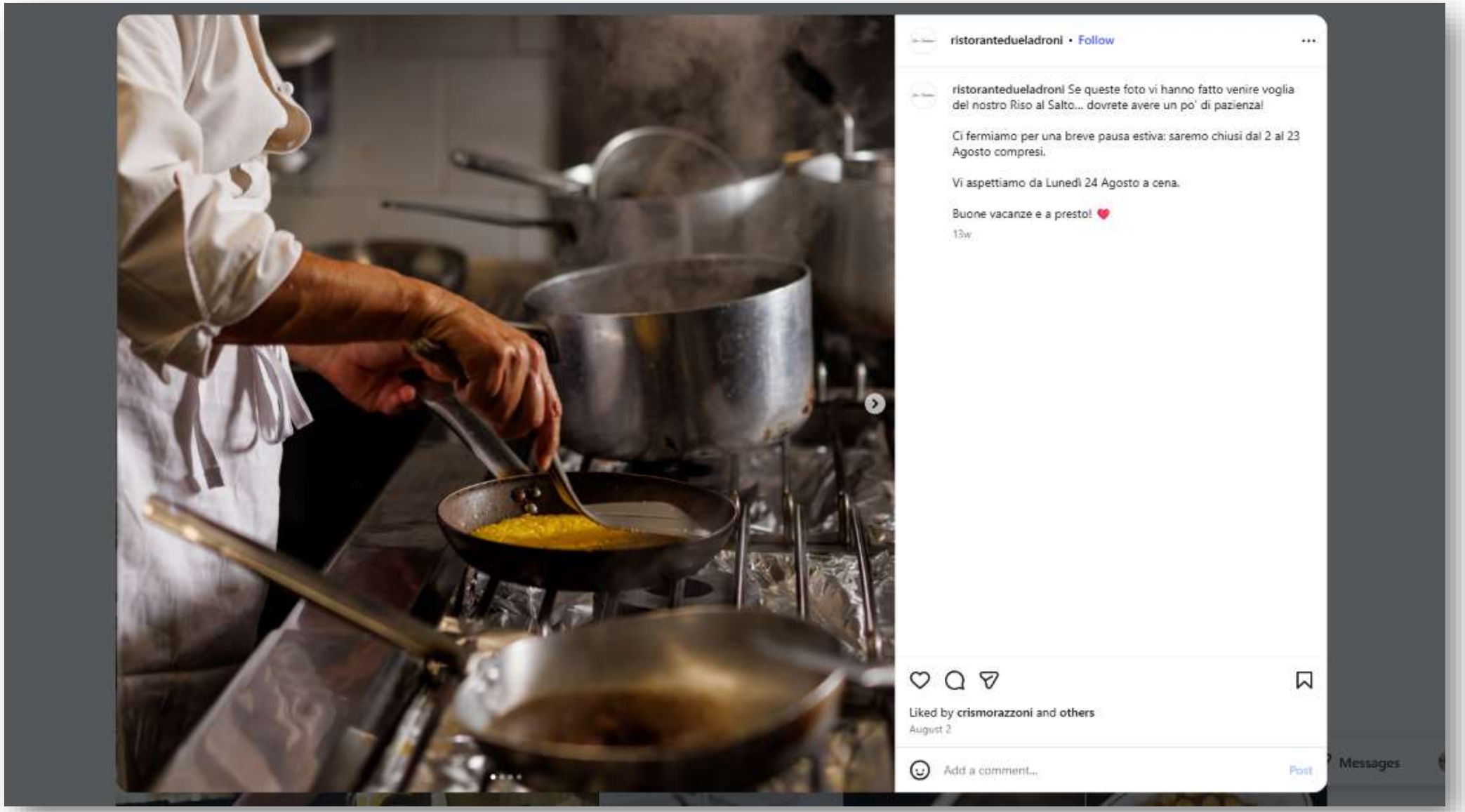
Google Maps


Google
lenti a contatto milano
Luoghi
Ottica Caligiuri | Ottico a Milano |...
Art Ottica
Istituto Ottico Randazzi - Lenti a...
Cernusco sul Naviglio
Cornaredo
Segrate
Pioltello
LAMBRATE
LIMITO
PORTA ROMANA
Cesano Boscone
NAVIGLI
CORVETTO
Dati mappa ©2024 Google
Termini
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 Populonia, 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
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
Milano
Mostra più dettagli
Recensioni
Le recensioni non sono verificate
Google
4,9/5
1.929 recensioni
Trustpilot
3,5/5
3 recensioni

Recensioni su Google



Social media: comunicazione



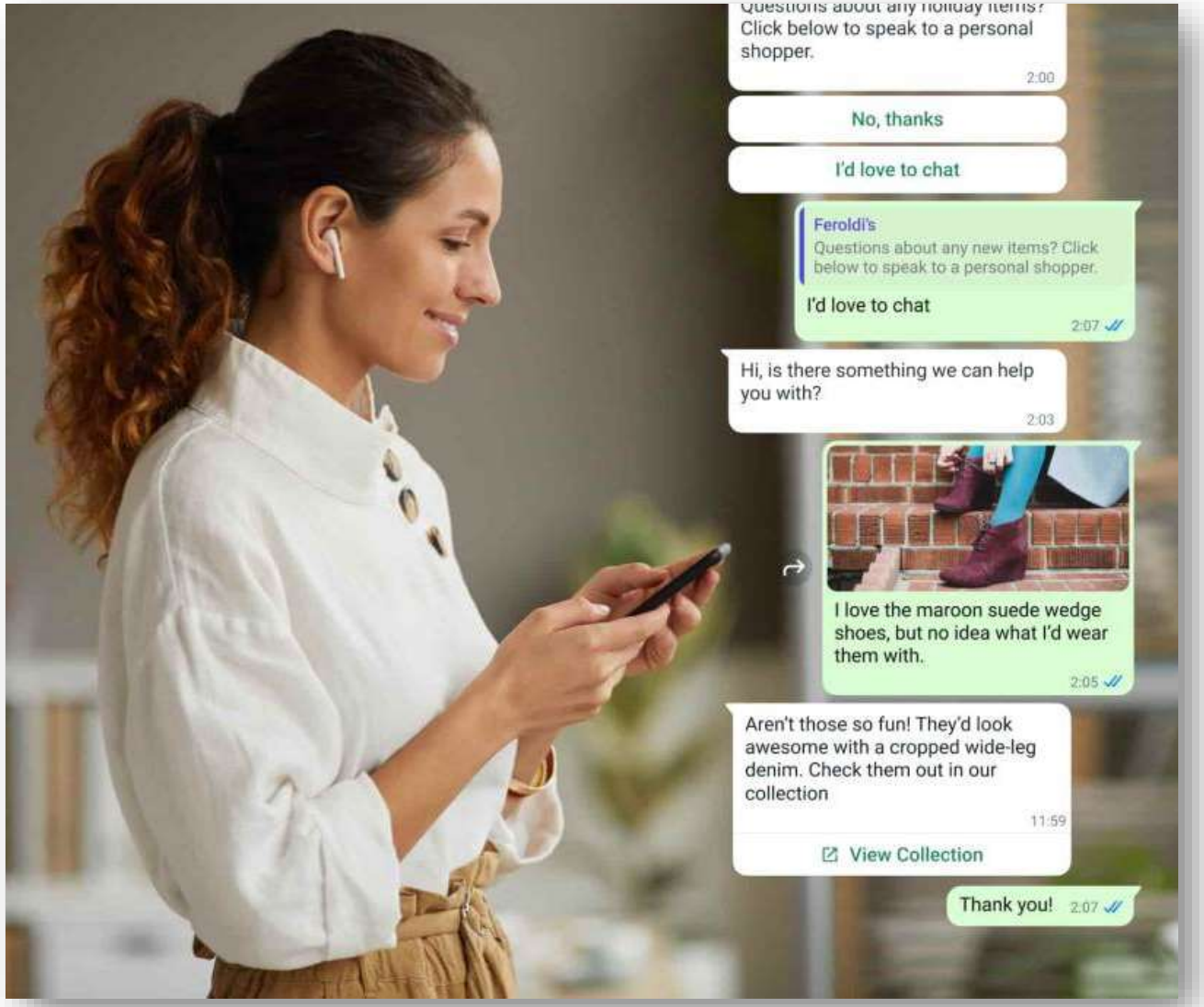
WhatsApp: relazione e vendita

Connettiti con i tuoi clienti, metti in mostra i tuoi prodotti e gestisci la tua piccola impresa in modo più efficiente.

Usa l'app per interagire a tu per tu con i tuoi clienti durante ogni fase dell'acquisto, così che possano fare acquisti con la massima serenità.

Rispondi subito ai messaggi in arrivo, supporta le vendite e gestisci le comunicazioni con i clienti.

Rendi ogni vendita più semplice: evidenzia i tuoi prodotti e servizi, imposta i prezzi e condividi gli articoli con i clienti con pochi click.



Social media: caso Wait and See (Instagram: @waitandseemilano)



Social media: caso Wait and See (Instagram: @waitandseemilano)

Un concept store di Milano che utilizza le **dirette Instagram per presentare i nuovi arrivi**.
Le clienti inviano screenshot dei capi desiderati; il servizio clienti risponde con informazioni su taglie, tessuti e vestibilità e le accompagna all'acquisto.

Dopo la chiusura dell'e-commerce nell'agosto 2025, il negozio dichiara

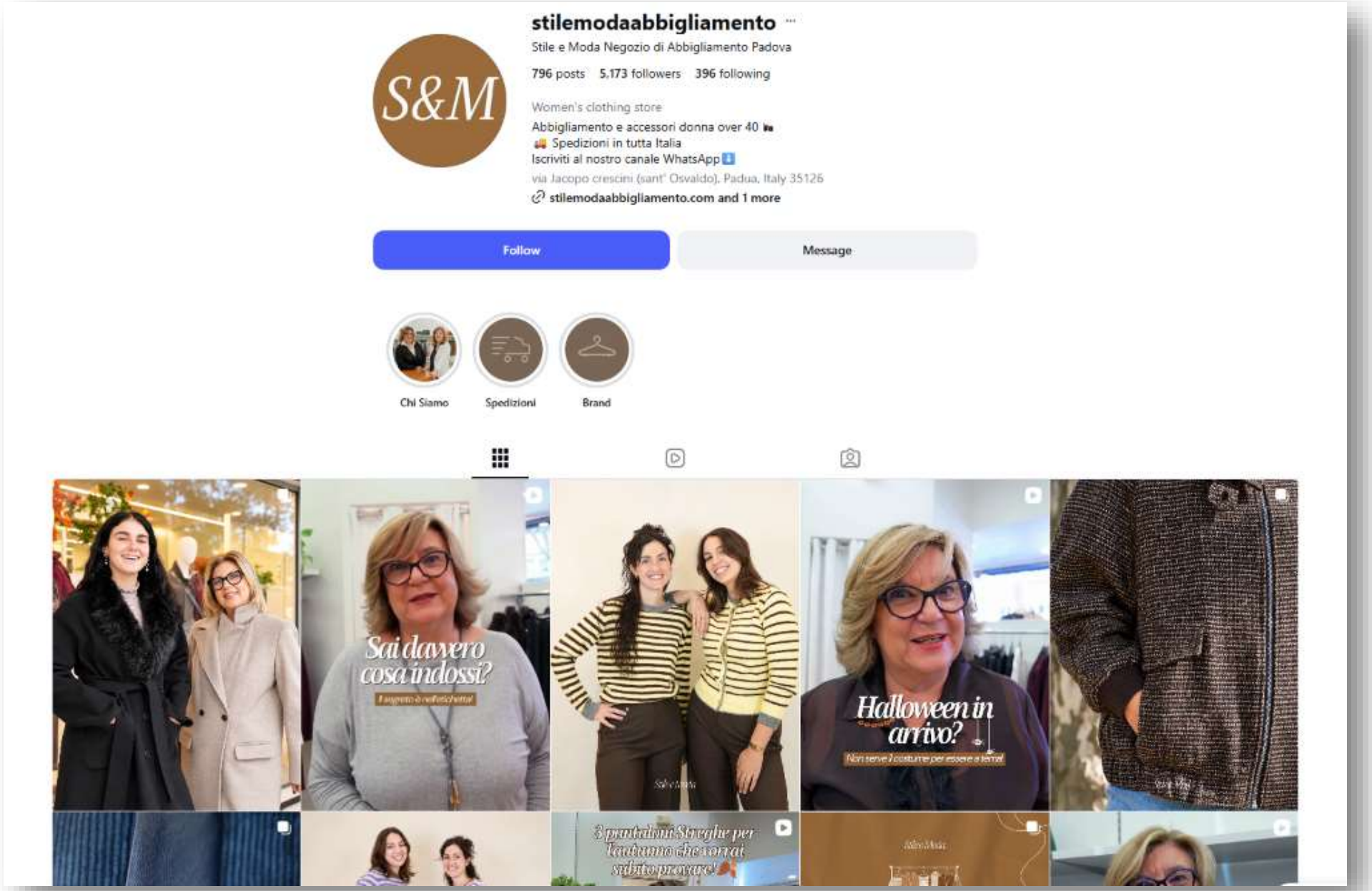
+22% di vendite nel punto vendita fisico

+10% di affluenza

+10% di scontrino medio



Social media: caso Stile e Moda (Instagram: @stilemodaabbigliamento)



Social media: caso Stile e Moda (Instagram: @stilemodaabbigliamento)

Un negozio storico di abbigliamento di Padova ha rafforzato la propria presenza digitale con un nuovo sito, contenuti Instagram e Facebook realizzati in negozio e l'utilizzo strutturato di WhatsApp per vendite e relazione con le clienti.

Risultati dopo un anno e mezzo:

+60% di vendite gestite tramite WhatsApp

+30% di affluenza in negozio

4.200 nuovi follower su Instagram



Live commerce sui social media







Antica Macelleria Bonini amb_marcareggiana

0 Seguiti **5334** Follower **77K** Mi piace

Segui | Messaggio

Carne Fresca e tenera dal 1974
Casina (RE) 366 266 5310

Video | Hai messo Mi piace

Più recenti | Popolari | Meno recenti

























New Martina newmartina

204 Seguiti **11.5M** Follower **321.4M** Mi piace

Segui | Messaggio

Martinizzati anche tu... ✨

Video | Repost | Hai messo Mi piace

Più recenti | Popolari | Meno recenti

























I marketplace nell’omnicanalità

Grassi Sport, Torino. Negozio specializzato in sci, snowboard e outdoor, attivo dal 1983. Usa eBay anche per gli acquisti dall’estero e ha sincronizzato le disponibilità tra marketplace, sito e punto vendita.

