



**WORKSHOP 2**

# **E-commerce**

COME SI VENDE ONLINE

**PROGETTO DI BACCI ANGELA, CONTESSA CRISTINA, CORSINI  
ALICE E PIERINI RAFFAELE**





JOMLA FORNITURE

# Cos'è?

Insieme delle transazioni e scambi di beni e servizi effettuati tramite internet indipendentemente dal metodo di pagamento;

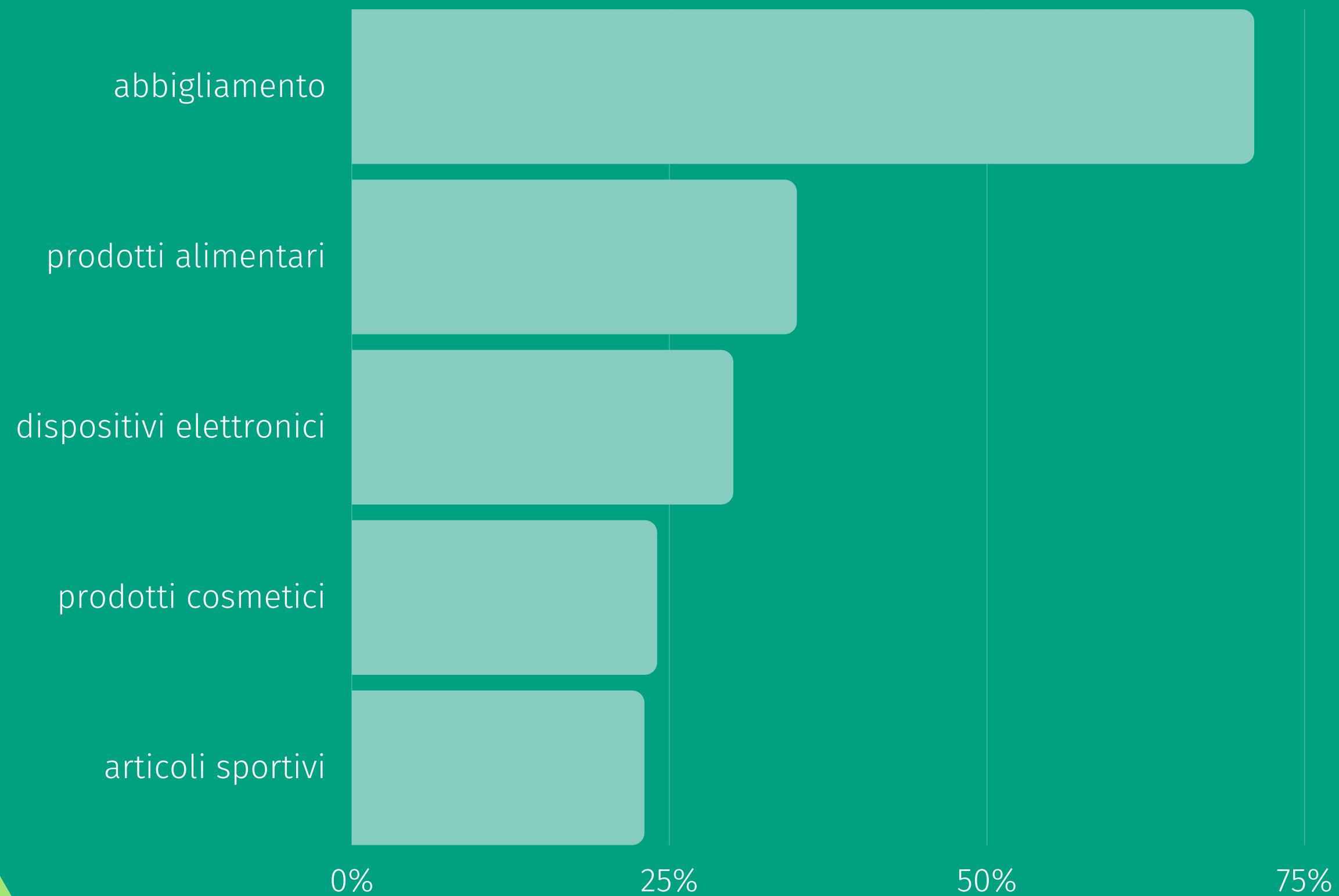


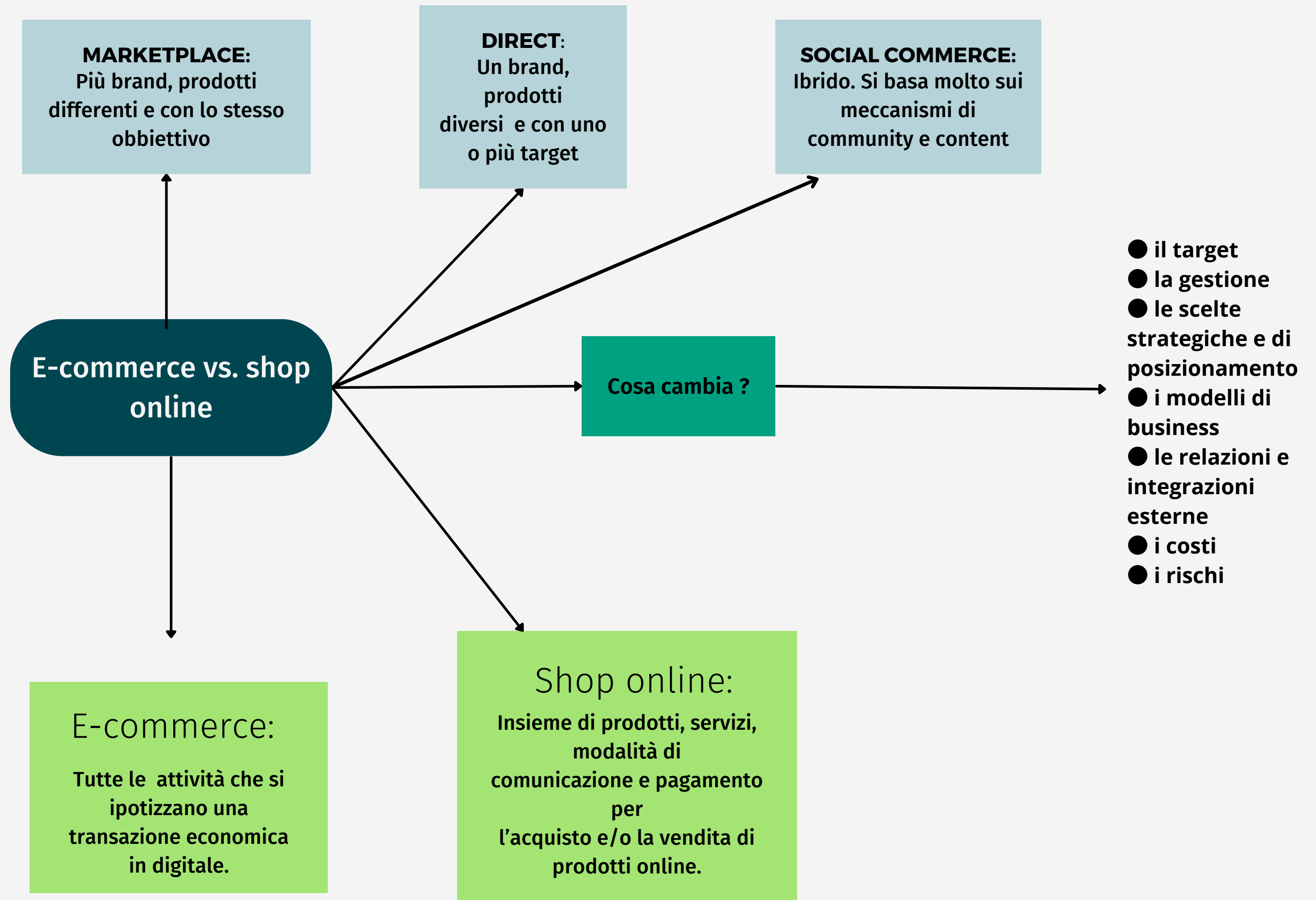
# Numeri e potenzialità

Un calcolo statistico mondiale ha calcolato un aumento nelle vendite E-commerce dal 2014 al 2024, da 1336 a 6388 miliardi.

Si è scoperta, inoltre, una differenza di acquisto tra le diverse generazioni, tra cui GenZ e millennials che pur avendo esigenze simili, presentano delle differenze nelle scelte e nelle abitudini di consumo.

# Principali acquisti e-commerce tra i 16 e i 24 anni





# COME SI COSTRUISCE UN NEGOZIO ONLINE

OWNED

MARKETPLACE

1. Decidono quanti e quali prodotti vendere
2. Definiscono la logistica
3. Progettano la gestione dei clienti
4. Progettano le attività promozionali
5. Progettano le pagine e i contenuti
6. Definiscono le attività di monitoraggio
7. Avviano le attività

Come è fatto uno shop online: le pagine principali

- 1 VETRINA/HOME
- 2 PAGE PRODOTTO
- 3 CARRELLO
- 4 CHECKOUT
- 5 LOGIN
- 6 TERMINI E CONDIZIONI/FAQ

5 cose che devi sapere su un negozio online

1. I primi 12 mesi di vita di una strategia e-commerce sono di test
2. Informarsi accuratamente sempre prima di avviare le attività
3. Il percorso utente deve essere agevolato
4. C'è sempre bisogno di un contatto tra l'acquisto e l'arrivo del prodotto.
5. Sperimentare con le promo e le nuove modalità di offerta.

# Come acquistiamo da un negozio online?

## CONTENT / CALL ACTION

L'invito all'azione, che indica ai visitatori cosa fare, dove cliccare, cosa comprare.

## PAGINA PRODOTTO

I brand curano tutti gli aspetti del content su tutti i canali selezionati (mantenere il sito sempre aggiornato).

## CARRELLO E CHECK-OUT

Il momento finale della procedura di acquisto. Il clienti effettuano il pagamento e finalizzano l'acquisto degli articoli in carrello.

## FIDELIZZAZIONE

Rendere i clienti abituali acquirenti dei propri prodotti in un determinato periodo di tempo.



# Come si presentano i prodotti

- IMMAGINE
- GALLERIA, ZOOM-IN, VIDEO
- DESCRIZIONE
- SOCIAL PROOF E RECENSIONI
- SUGGERIMENTI
- INTERAZIONE



# Cosa succede dall'acquisto alla consegna?

## Dove e come agiscono i brand



### Pre e post vendita

*utilizzati a livello content e direct*

- Impostano domande e risposte automatiche su facebook.
- Attivano un numero whatsapp.
- Creano guide, tips & tricks per i prodotti.

### Transizione

*Essenziali per la conferma ordine*

- Personalizzazione campi nome e cognome.
- Numero d'ordine.
- Riepilogo ordine.
- Riepilogo informazioni pagamento e spedizione.
- Tracciamento del pacco.
- Contatti e supporto.

### Pre e post vendita

*Parte direct dei social*

### Pre e post vendita

*Utili per rassicurare i clienti anticipando le loro esigenze*

- Si scrivono in fase iniziale e vengono aggiornate a seguito di richieste rilevanti.
- Sono diverse da Termini e Condizioni ma possono riferimenti ad essi.
- I brand le utilizzano per coprire tutte le esigenze e smaltire le richieste.

# Nuovi trend dell'e-commerce

♥ scalapay

**CONSENTE IL PAGAMENTO RATEIZZATO DI UN BENE O SERVIZIO**

- Prevede l'accesso esterno al servizio con integrazione all'e-commerce
- Molto utilizzato nel campo make up, abbigliamento, fashion, ecc.

Klarna®

**CONSENTE IL PAGAMENTO RATEIZZATO DI UN BENE O SERVIZIO**

- Prevede l'accesso esterno al servizio con integrazione all'e-commerce
- Piu generalista di Scalapay considerand che integra anche servizi per gestioni finanziarie

lookiero

**SERVIZIO TAILORED BASATO SUL MODELLO DI ACQUISTO DI BOX-SETS PERSONALIZZATE**

- Prevede l'acquisto dal servizio di personal shopping con l'aggiunta di props accessori e con la caratteristica di condizioni di restituzione agevolate

 **HUNT A KILLER MYSTERY**

**SERVIZIO DI ABBONAMENTO BASATO SUL MODELLO D'ACQUISTO DI BOX-SETS PERIODICHE**

- Entry level con un test per selezionare la clientela
- Invio box in base all'abbonamento selezionato

**PINK PANDA**

**MARKETPLACE BASATO SU STRATEGIE DI SCONTO DIVERSIFICATE E BOX-SETS A SORPRESA**

- Prevede l'acquisto dei singoli prodotti oppure box-sets (con reveal sui social)

**Grazie**