

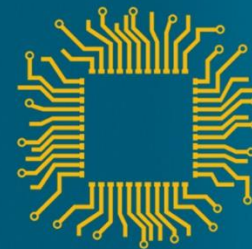
E-Commerce



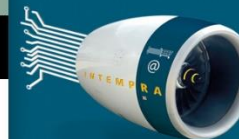
Istruzioni per l'uso



Venerdì 13 marzo
a cura di **Paolo Barracano**
presso l'istituto **Gorjux**
via Bovio, Bari



I N T E M P R A
innovazione tecnologica per l'impresa



INTEMPRA s.r.l.
innova@intempra.com
www.intempra.com



Vendere online nel 2015

Il mercato e i numeri

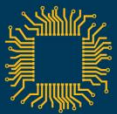
La strategia

Le regole del gioco

L'acquisizione del cliente

La persuasione all'acquisto

La fidelizzazione



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

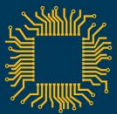
8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



Il mercato e i numeri

- In Italia ci sono più di **30 milioni di utenti** connessi alla rete.
- Negli ultimi 3 anni il numero di utenti che ha acquistato online è cresciuto da 9 a 16 milioni di utenti
- Nel 2014 ci sono state oltre 100 milioni di transazioni online per un valore complessivo di 18 miliardi di euro.

(Fonte – rapporto Net Retail ottobre 2014)



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



15,8 milioni

Acquirenti online
negli ultimi tre mesi

(settembre 2014)

56,1

Acquisti online di
beni fisici ogni 100
acquisti online

(ultimi sei mesi)

46,5€

spesi per l'acquisto
di prodotti fisici ogni
100€ di acquisti
online

(ultimi sei mesi)

+24,2%

Incremento del
valore del Net Retail
in Italia nell'ultimo
anno

(settembre 2014)

23,0%

quota di acquirenti
online che negli ultimi
sei mesi ha fatto
acquisti via App su
dispositivo mobile

(settembre 2014)

103€

scontrino medio
degli acquisti online

(settembre 2014)

9,5 milioni

Consegne medie
mensili di prodotti
acquistati online

5

46,7%

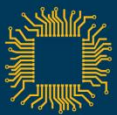
degli acquirenti di PC
e Tablet prima di
acquistare in un

Il mercato e i numeri

Alcune considerazioni:

- **18 miliardi di euro** si sono spostati dal canale tradizionale a quello online, **con un indice di crescita pari al 25% anno su anno**
- Le paure che frenavano gli utenti si sono trasformate nel **motore che promuove gli acquisti online.**
- La vendita online influenza sempre più il consumatore che sta radicalmente modificando le abitudini di acquisto
- 1 acquisto su 5 è condizionato dal web

(Fonte – rapporto Net Retail ottobre 2014)



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

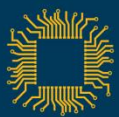
SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



Vendere online nel 2015

La strategia



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

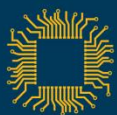
8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



La strategia

Il focus sull'obiettivo

Chi è il mio cliente?



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



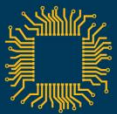
SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

La strategia

Di che cosa ha bisogno?

Come posso convincerlo?

In che modo posso comunicare il “Valore” della mia proposta?



INTEMPRA
Innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.

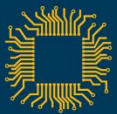


SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

La strategia

Il piano di comunicazione/marketing

1. Segmentazione delle tipologie di clientela
2. Analisi e definizione degli specifici bisogni
3. Definizione dei plus e dei vantaggi unici che soddisfano quei bisogni
4. Realizzazione dell'offerta e della comunicazione per ogni tipologia di cliente



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



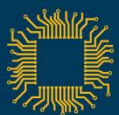
SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

La strategia

Il «canvas» di Intempra

1. Segmentazione delle tipologie di clientela
2. Analisi e definizione degli specifici bisogni
3. Definizione dei plus e dei vantaggi unici che soddisfano quei bisogni
4. Realizzazione dell'offerta e della comunicazione per ogni tipologia di cliente

I miei clienti target	I loro bisogni	In che modo la mia offerta soddisfa i loro bisogni	La mia offerta i miei prodotti	Cosa offro di esclusivo/originalo



INTEMpra
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



La strategia

In che modo organizzare e dare una priorità all'offerta

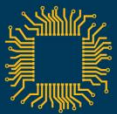
Margine / facilità di acquisizione cliente / alta richiesta

Chi sono i concorrenti e come agiscono sul target che ho definito?

Cosa fanno male/cosa fanno meglio

Dal tradizionale all'online

In che modo posso valorizzare il patrimonio della mia clientela tradizionale portandolo online?



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

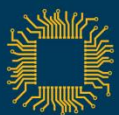
SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



Vendere online nel 2015

Le regole del gioco



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

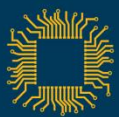
8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



Le regole del gioco

Il processo di vendita ruota intorno a 3 attività fondamentali che costituiscono Il ciclo di relazione con il cliente

- 1. L'acquisizione del cliente**
- 2. La persuasione all'acquisto**
- 3. La fidelizzazione**



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione



Articles » Conversion »

The Five Mutable Laws of Web Marketing

MAY 17, 1996 • DR. RALPH F. WILSON



Print



Share



Tweet

1



Like

0



+1

1

What are the foundational principles of web marketing? I've come up with five. Only five.

This is embarrassing. Al Ries and Jack Trout have their "*22 Immutable Laws of Marketing*" (HarperBusiness, 1994), and what do I offer? Five measly laws, and mine are mutable, flexible, still growing and changing. But they form the backbone of present-day Web marketing lore, so I'll share them with you. And when they become immutable, you'll be the first to know. Trust me.

They are:

1. The Law of the Dead End Street
2. The Law of Giving and Selling
3. The Law of Trust
4. The Law of Pull and Push
5. The Law of the Niche

1. The Law of the Dead End Street

The first law goes like this: **Setting up a website is like building a storefront on a dead-end street. If you want any shoppers, you must give them a reason to come.**



EMAIL UPDATES

[VIEW SAMPLE](#)

RECEIVE A FREE EBOOK

50 Great Local Marketing Ideas

Your email address...

SIGN UP

FREE EBOOK

50 Great Local Web Marketing Ideas

50 Great Local Web Marketing Ideas

When you sign up for our newsletter.

SIGN UP NOW

Web Marketing Today

POPULAR

Page Views

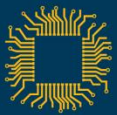
Social Shares



How to Create a Social Media Strategy

L'acquisizione del cliente

L'insieme di tutte le attività rivolte alla ricerca, all'intercettazione, e alla conquista di un nuovo cliente



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



Le strategie di acquisizione del cliente

SEO

l'ottimizzazione del sito per il miglior posizionamento sui motori di ricerca

SEM

la promozione sui motori di ricerca (Google Adwords)

Social media marketing

L'interazione con l'utenza e la promozione sui social

I comparatori

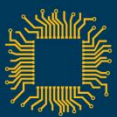
*La presenza del catalogo prodotti su **Google shopping, Trovaprezzi, Kelkoo, etc.***

Vendors & Marketplace

*Il negozio sulle piattaforme di vendita e aggregazione **eBay - Amazon***

Banner advertising

Sponsorizzazione e pubblicità su siti e portali



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



Le strategie di acquisizione del cliente

La comunicazione «Off-line»

Flyers

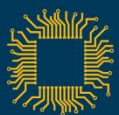
Packaging

Stampa

Affissione

In store promotion

Vaucher e Buoni promozionali



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.

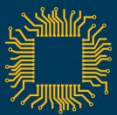


SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

DISTRIBUZIONE % DELLE ATTIVITÀ DI MARKETING & ADVERTISING



FONTE: CASALEGGIO ASSOCIATI, 2014



INTEMPRA
Innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

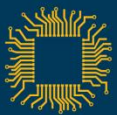
II SEO

SEO

Per migliorare l'ottimizzazione di un sito di eCommerce è necessario realizzare descrizioni prodotto che rispecchino le esigenze dei clienti che lo cercano.

Ulteriori contenuti riguardanti approfondimenti, curiosità, modalità d'uso, trend, etc. amplificano ulteriormente la portata del sito

esempio



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



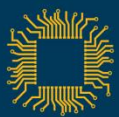
SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

Il SEM: Google Adwords

SEM

Ogni giorno milioni di utenti cercano informazioni o prodotti su Google, in ufficio, a casa, in mobilità. E con ogni tipo di dispositivo.

Prima di ogni risultato utile, il «circo» delle promozioni e degli annunci a pagamento, veri e propri minispot specializzati, deviano l'attenzione dei nostri clienti verso i siti dei competitors.



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

Il SEM Google Adwords

Realizzare un messaggio convincente in soli 95 caratteri richiede grande competenza. Un messaggio generico è totalmente inefficace. Conoscere cosa vuole e cosa cerca il proprio target è fondamentale

Nuovo annuncio di testo

Scrivi il tuo annuncio di testo sotto. Ricorda di essere chiaro e specifico. [Impara a scrivere annunci di testo efficaci](#)

Novità! Conto alla rovescia fino alla fine della vendita (o di qualsiasi altro evento). Digita una parentesi graffa e un segno di uguale ({=}) per impostarlo.

Titolo

Riga di descrizione 1

Riga di descrizione 2

URL di visualizzazione

Dispositivo preferito Cellulare

Pagina di destinazione URL finale (consigliato) URL di destinazione

Anteprima annuncio: Le seguenti anteprime annunci potrebbero essere mostrati

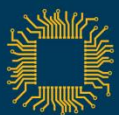
Annuncio laterale

[Hotel economico a Roma](#)
[www.example.com](#)
Accogliente e vicino alla metro.
Sconto del 20% per gli studenti

Annuncio in alto

[Hotel economico a Roma - Accogliente e vicino alla metro.](#)
[www.example.com](#)
Sconto del 20% per gli studenti

Le **estensioni annuncio** espandono l'annuncio con informazioni aggiuntive.
[Fai un tour](#)



INTEMPRA
Innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



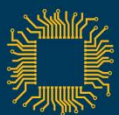
SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

Il Social media marketing

26 milioni di profili italiani registrati su Facebook

La segmentazione del target, ci permette di utilizzare i social network per «Comunicare il Valore del Brand» ed interagire con la community, ricevendo feedback, suggerimenti che ci aiutano a delineare i futuri trend.

Campagne pubblicitarie ed offerte mirate, sono amplificate grazie al «Like» di ogni affezionato cliente, che così le promuove sulla propria rete di relazioni.



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

I comparatori

Google shopping

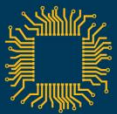
Il programma pubblicitario di Google per la promozione di annunci basati sulle schede prodotto presenti in un negozio online.

[\(esempio online\)](#)

Trovaprezzi, kelkoo,

I motori di ricerca degli acquisti (motori di comparazione dei prezzi)

[\(esempio online\)](#)



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

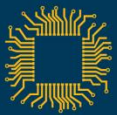
8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



Vendor & marketplace *(quando il gioco si fa duro..)*

amazon

ebay



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.

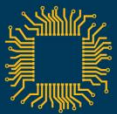


SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

Vendor & marketplace *(quando il gioco si fa duro..)*

Plus

- *Sono i garanti dell'affidabilità*
- *Condizioni di accesso rigorose e costose*
- *Sistema di feedback del venditore e dell'acquirente*
- *Gestione sicura del pagamento*
- *Garantiscono trasporto certo ed efficace*
- *Semplicità di acquisto con registrazione carte utente o sistema proprietario (Paypal/eBay)*
- *Amazon rappresenta l'eccellenza di prodotto e affidabilità*
- *eBay è sinonimo di certezza di risparmio.*
- *Tutti e due investono tantissimo nel marketing online*

The Amazon logo, featuring the word "amazon" in a bold, black, lowercase sans-serif font, with a curved orange arrow underneath it pointing from the letter 'a' to the letter 'z'.The eBay logo, featuring the word "ebay" in a lowercase sans-serif font where each letter is a different color: 'e' is red, 'b' is blue, 'a' is yellow, and 'y' is green.

INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.

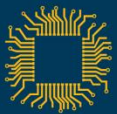
The logo for "SEGNALI di FUMO", featuring the text "SEGNALI di FUMO" in a bold, black, sans-serif font. Above the text is a colorful splash of paint in various colors (red, blue, yellow, green, purple). Below the text is the tagline "Network di operatori del marketing e della comunicazione" in a smaller, black, sans-serif font.

Vendor & marketplace *(quando il gioco si fa duro..)*

Amazon.it ed eBay rappresentano oggi l'eccellenza nella gestione della vendita online sotto ogni profilo. Per un consumatore online, il livello di servizio e la qualità della loro organizzazione sono la garanzia di una «esecuzione perfetta» della vendita.

«Nascondono» sistemi di analisi delle preferenze degli utenti e strumenti per suggerire, tentare, e convincere il cliente all'acquisto anche di impulso di enorme efficacia.

Sono il canale in cui i vendor trovano i clienti online di tipo più «tradizionale e tranquillo» che richiedono garanzia e alta affidabilità nella vendita.



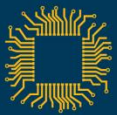
INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



La persuasione all'acquisto



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

La persuasione all'acquisto

La presentazione della proposta

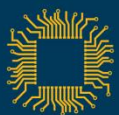
(chiarezza/completezza dell'informazione)

La semplicità di consultazione

(devo trovare immediatamente ciò che cerco)

La percezione dell'affidabilità

(solidità, recensioni/feedback, customer service)



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.

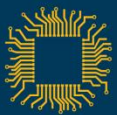


SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

La persuasione all'acquisto

La conferma della convenienza

- Sicurezza dell'acquisto (percezione della specializzazione/fiducia)
- Tranquillità nella gestione del pagamento
- Affidabilità della spedizione
- Rispetto dei tempi di consegna



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

La persuasione all'acquisto

L'invito all'azione

- Provalo adesso
- Richiedi info
- In promozione
- Promozione esclusiva
- Ultimi pezzi
- Ordina ora lo riceverai entro..

Get your 25% off coupon here

Get It Now

Buy Now

Get Your Free Ebook

★ SHARE

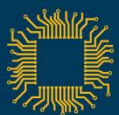
f UPDATE

🐦 TWEET

Sign up today and get 50% off your subscription to XYZ Magazine.

SUBSCRIBE

The image shows a variety of call-to-action buttons: a purple button for a 25% off coupon, an orange button for 'Get It Now', a green button for 'Buy Now', and a blue button for 'Get Your Free Ebook'. Below these are three social sharing buttons: a grey 'SHARE' button with a star icon, a blue 'UPDATE' button with the Facebook 'f' icon, and a light blue 'TWEET' button with the Twitter bird icon. At the bottom is a larger promotional box with a light beige background, featuring an illustration of a person's head with a lightbulb, surrounded by icons of a smartphone, a magazine, and a person. The text in this box says 'Sign up today and get 50% off your subscription to XYZ Magazine.' and includes a prominent orange 'SUBSCRIBE' button.



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

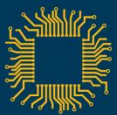
La persuasione all'acquisto

I sistemi di analisi del profilo e delle preferenze/interessi degli utenti

I recommender

Sistemi di suggerimento dei prodotti consigliati per te

- i più consultati
- utenti con lo stesso «profilo» hanno visto anche
- prodotti visionati
- wishlist / lista dei desideri/ preferiti
- articoli recensiti/valutati
- articoli correlati agli acquistati



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



La persuasione all'acquisto

Ed ora vediamo alcuni esempi live!

Cerchiamo un [decespugliatore](#)

www.madeindesign.com

www.arredaclick.com

www.lovetheesign.com

www.ikea.it

www.redcoon.it

www.monclick.it

www.mediaworld.it

www.eataly.it

www.zalando.it

www.amazon.it

Come è fatta la loro homepage

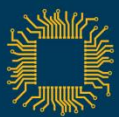
Come è strutturato il loro catalogo prodotti

Come è gestito l'impianto promozionale

Come è realizzata una scheda dettaglio prodotto

In che modo invogliano all'acquisto

In che modo mettono il cliente a proprio agio



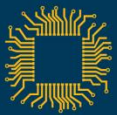
INTEMPRA
Innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



La fidelizzazione



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

La fidelizzazione

La newsletter personalizzata

- Più newsletter per tipologia utente
- Contenuti personalizzati
- Utilizzo di sistemi certificati

Paolo Barracano. Abbiamo dei suggerimenti per te.



amazon.it Il mio Amazon.it | Offerte | Tutte le Categorie

Le offerte del fine settimana

Abbiamo cercato nel nostro sito le migliori offerte in vetrina di Elettronica, Informatica, Casa e cucina e molte altre categorie. Visita Amazon.it per scoprire nuove offerte ogni giorno.

Scopri di più

[Bullazo_elegante business cover rigida...](#)

[Asus M81C-1B017W VivoTab 8 Tablet in...](#)
EUR 199,00 EUR 154,99
(22% di sconto)

[Bullazo_elegante portafoglio business_nero](#)

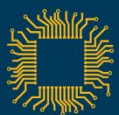
[Garmin Forerunner 610 con Fascia Cardio...](#)

[Headphones](#)

[PS3 BATTLEFIELD](#)

[NETGEAR](#)

[Bullazo](#)



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

La fidelizzazione

I voucher e i buoni sconto

- Codici promozionali sui social media
- Buoni a valore nella confezione acquistata
- Buoni promozionali in-store
- Gift card – regala un buono ad un amico

amazonbuyvip

TUTTI DONNA UOMO BAMBINO CASA E TECNOLOGIA

5€* PER I TUOI ACQUISTI ULTIMA SETTIMANA



EASTPAK®
U.S.A.

IL TUO CODICE SCONTO DI 5€
VALE SOLO FINO AL 19/03
UTILIZZALO PER IL TUO
PROSSIMO ACQUISTO




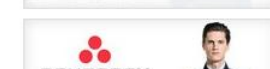


CODICE PROMOZIONALE:
5EURGIFT

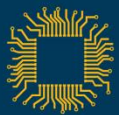
APPROFITTA ORA >

*Il codice promozionale è personale e non trasferibile. Promozione valida fino al 19 marzo 2015 per acquisti superiori a 30 €

IL TUO CODICE È: 5EURGIFT

* Per maggiori informazioni sui Termini e le Condizioni applicabili alla promozione [clicca qui](#)

 <p>galliano</p> <p>DISPONIBILITÀ IMMEDIATA</p>	 <p>Vans</p>	 <p>galliano</p> <p>DISPONIBILITÀ IMMEDIATA</p>
 <p>BEUTREY</p>	 <p>EM</p>	 <p>FRACOMINA</p>



INTEMPRA
innovazione tecnologica per l'impresa

SAPERINA

8 pillole per guarire dagli
stati febbrili di Comunicazione.



SEGNALI di FUMO
Network di operatori del marketing e della comunicazione

Grazie