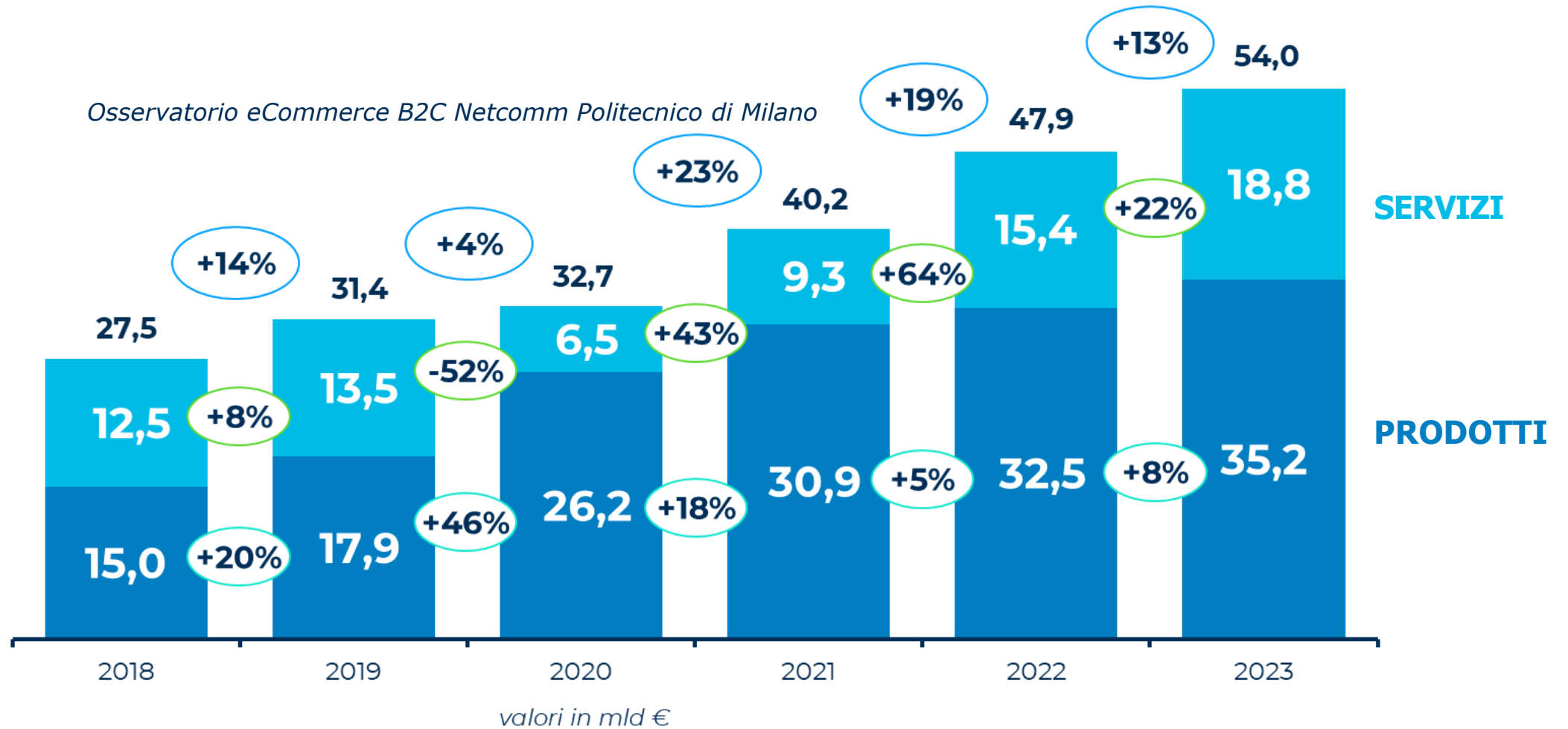


L'e-commerce oggi

Giulio Finzi
Senior Advisor Netcomm



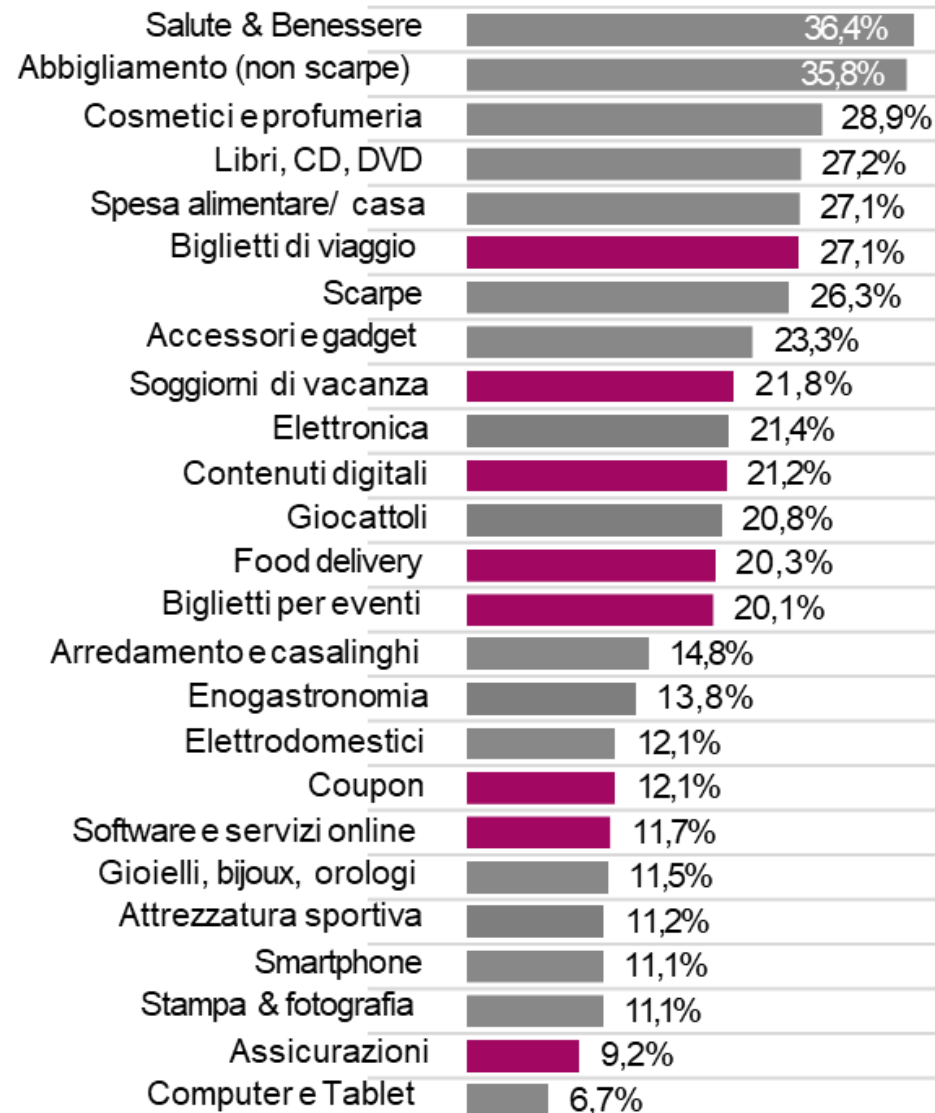
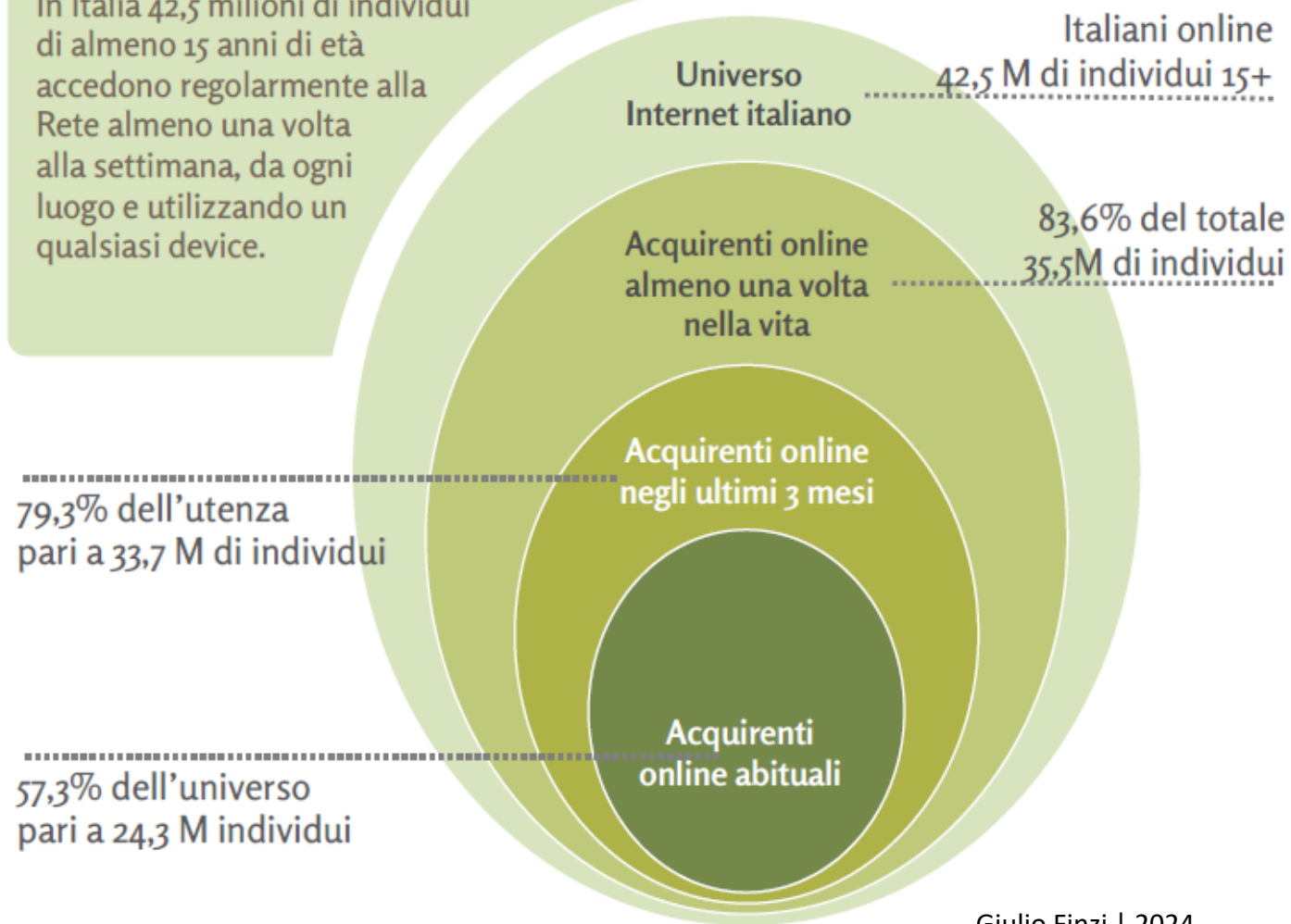
I numeri dell'eCommerce in Italia nel 2024



I numeri dell'eCommerce in Italia nel 2024

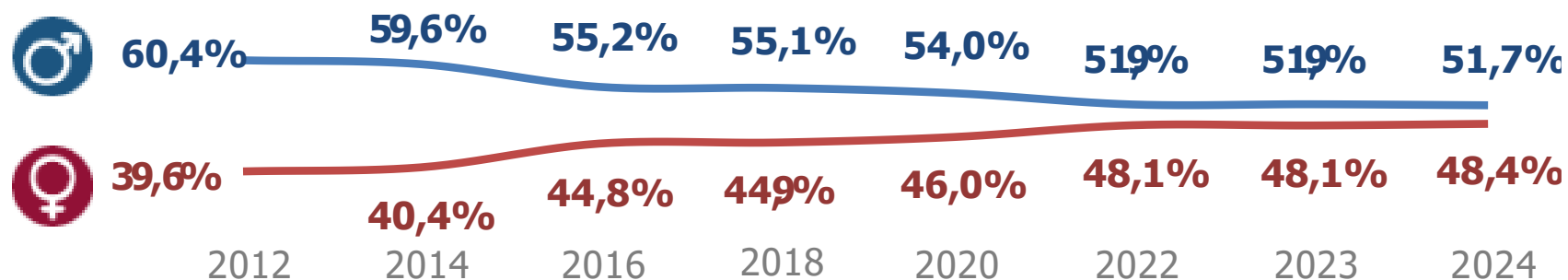
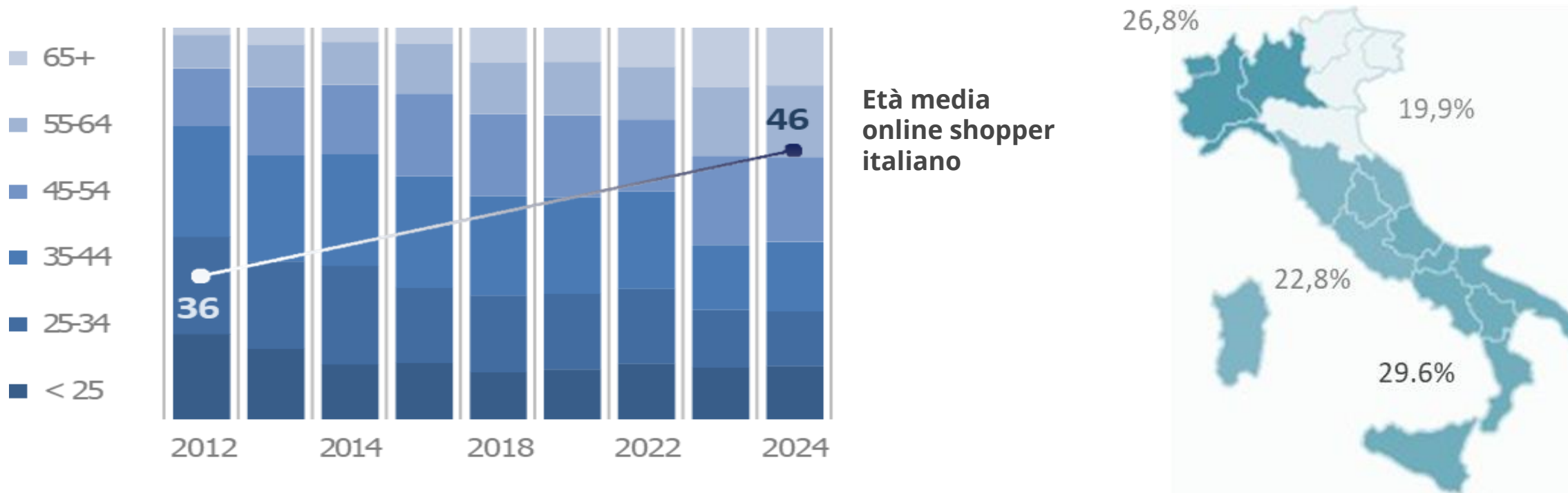
Le dimensioni dell'utenza Internet italiana

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 nel 2024



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 ↑

Moda: dove comprano gli europei online?

Top retailers per country - in value

Total fashion – MAT 2024






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

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	 ↑	 ↑	SEPHORA ↓	DOUGLAS ↓	 ↓
#3	DOUGLAS ↓	 ↑	 ↓	 ↓	LOOKFANTASTIC ↓
#4	SEPHORA ↓	 ↑	 ↓	 ↑	 ↑
#5	 ↑	SEPHORA ↓	 ↑	 ↓	 ↓



Per i nuovi partner di vendita

TORNA ALL'INIZIO

Prossimi webinar

Per i nuovi partner di vendita

Cose da sapere prima di creare un account venditore

Avvia la tua attività

Per i marchi

Tieniti sempre aggiornato

Domande frequenti

Cose da sapere prima di creare un account venditore



VIDEO 10:51

Come registrare un account di vendita Amazon

Scopri come registrare con successo un account di vendita Amazon. Questo video ti aiuterà a prepararti per il processo di registrazione di un account Amazon per iniziare a vendere i tuoi prodotti sull'IF...



VIDEO 6:02

Come funziona la vendita su Amazon?

Panoramica delle quattro fasi per vendere prodotti su Amazon.

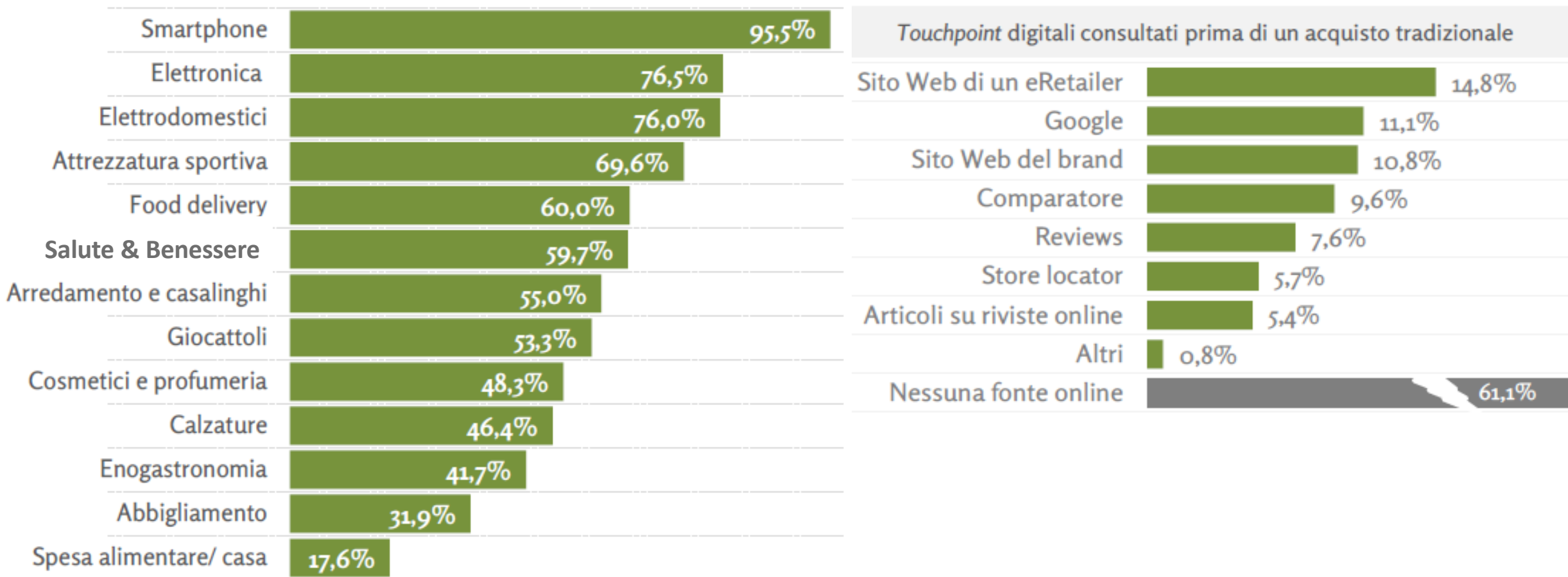


VIDEO 6:53

Linee guida sull'approvvigionamento dei prodotti da vendere su Amazon

Tieni presenti queste politiche quando consideri cosa mettere in vendita su Amazon.

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

The image shows a screenshot of a Google Maps search for "lenti a contatto milano". The search results are displayed in a list on the left, and a detailed view of a specific location is shown on the right.

Google 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
- Corvetto
- Corvetto

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
---	---

Le recensioni dei clienti sono sempre più importanti

The image shows a Google search result for an optician in Milan. The search bar at the top contains the text "20124, Milano MI". The search result displays the address "Via Torino, 25/5 - 02 8646 1391" and the status "Aperto - Chiude alle ore 19:30". There are two reviews visible, both with 5-star ratings. The first review, dated "1 mese fa", describes a positive experience at an optical shop. The second review, dated "3 mesi fa", also describes a positive experience. A map on the right side of the screen shows the location of the shop in the Cinque Vie area of Milan, near the Duomo di Milano and the Università degli Studi di Milano.

Google

Via Torino, 25/5 - 02 8646 1391

Aperto - Chiude alle ore 19:30

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

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

20124, Milano MI

Italia In base ai tuoi luoghi (lavoro) - Scopri di più

Guida Invia feedback Privacy Termini

Con i social media rimanete in contatto con i clienti

Instagram

- Home
- Search
- Explore
- Reels
- Messages
- Notifications
- Create
- Profile

Importanti istruzioni
per l'utilizzo e la conservazione
delle lenti a contatto

PROVA DAILIES TOTAL™

Lenti a contatto giornaliere
Disponibili anche mensili

Le lenti a contatto TOTAL™ sono le prime e uniche con quasi il 100% di acqua sulla superficie. L'occhio è a contatto solo con un morbido cuscinetto umettante, per un'elevato comfort!

OCCHIALI PROGRESSIVI
a partire da 69.80€
UN OCCHIALE PER TUTTE LE DISTANZE

DA LONTANO
MEDIA DISTANZA
DA VICINO

crullé

MARISIO

LeWish

Con WhatsApp Business parlate a distanza con i clienti



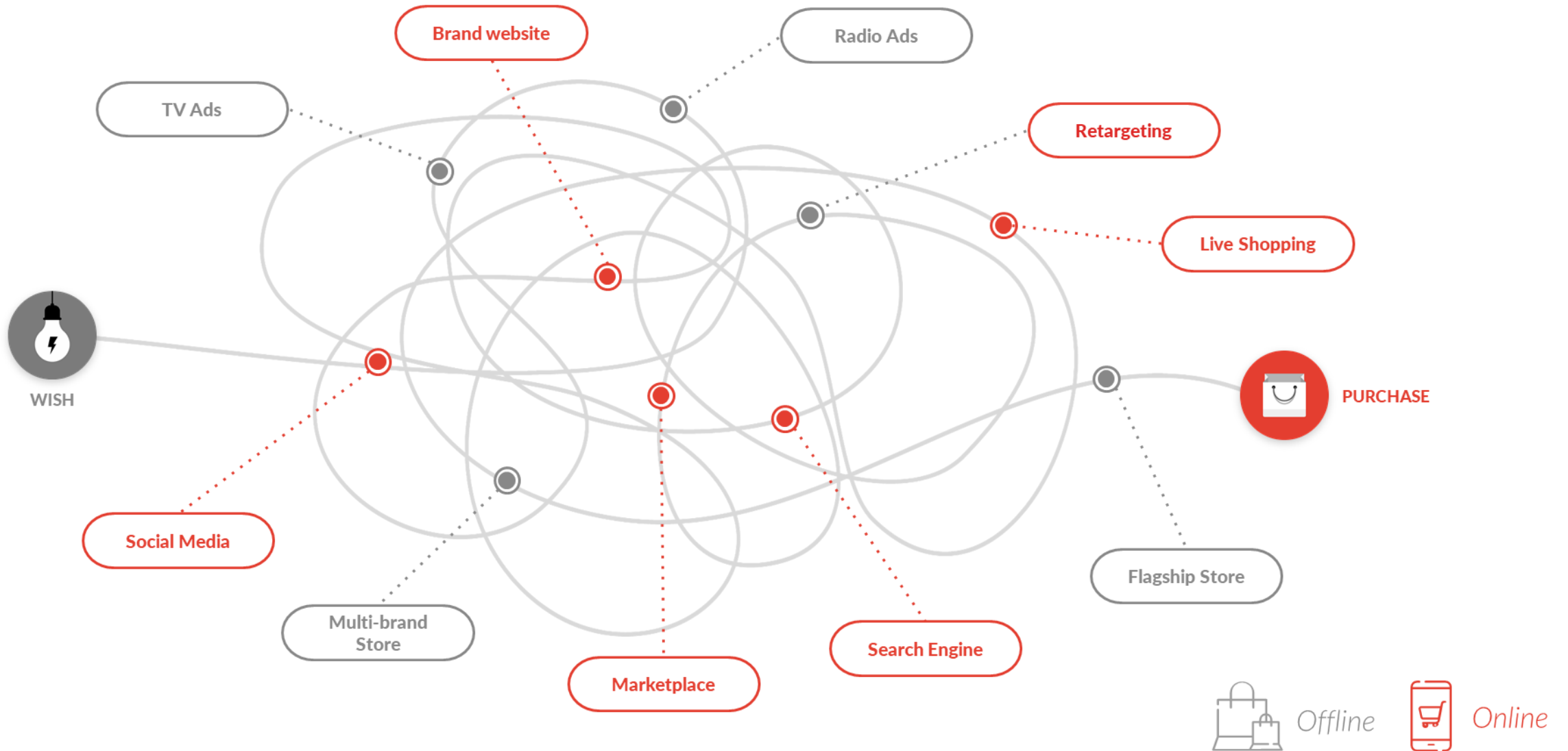
everywhere commerce

anytime commerce

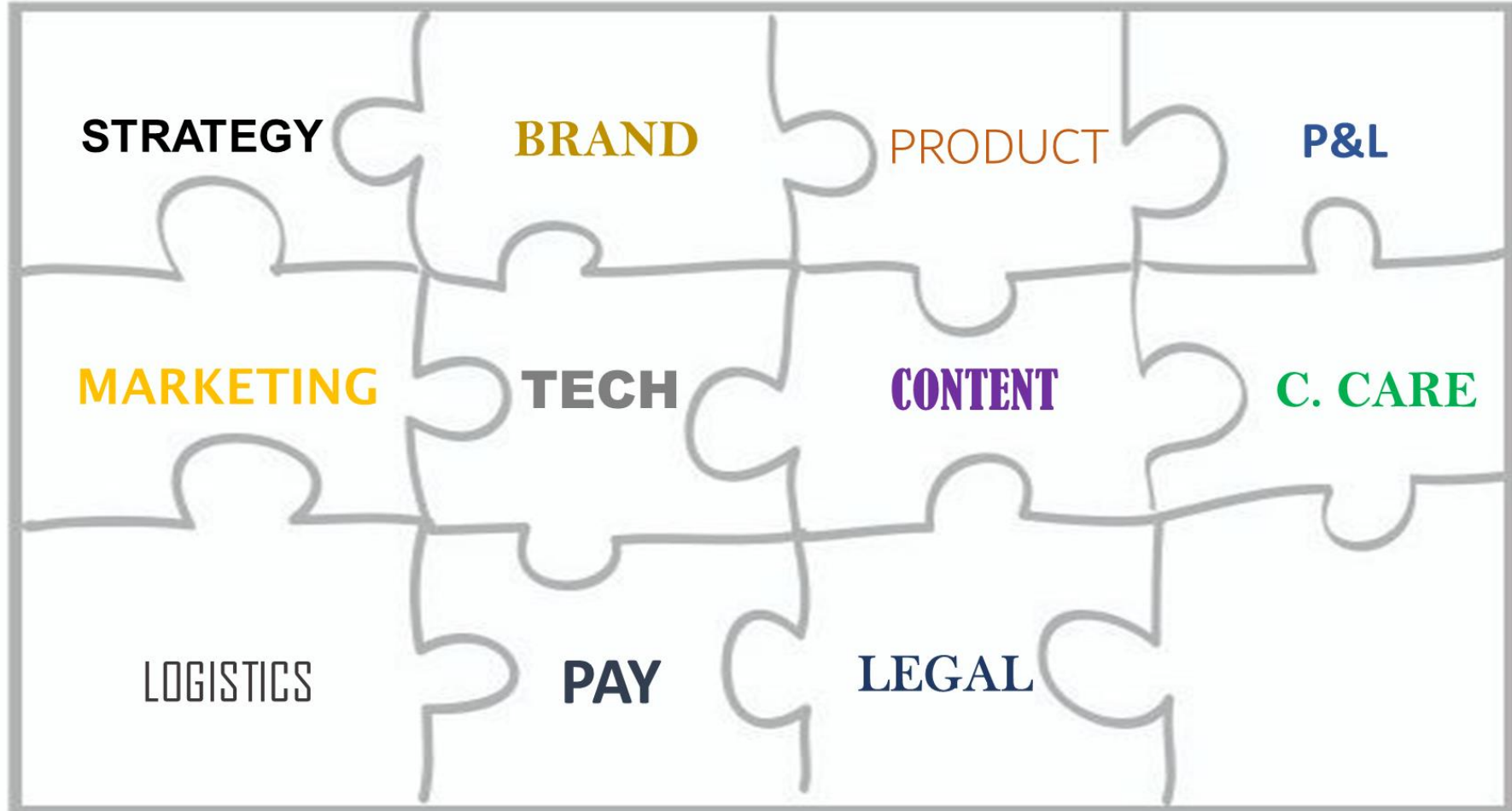
anyway commerce

UNIFIED COMMERCE

Customer journey touchpoints



eCommerce puzzle



Make or Buy



Le attività principali di un eShop

ACQUISITION

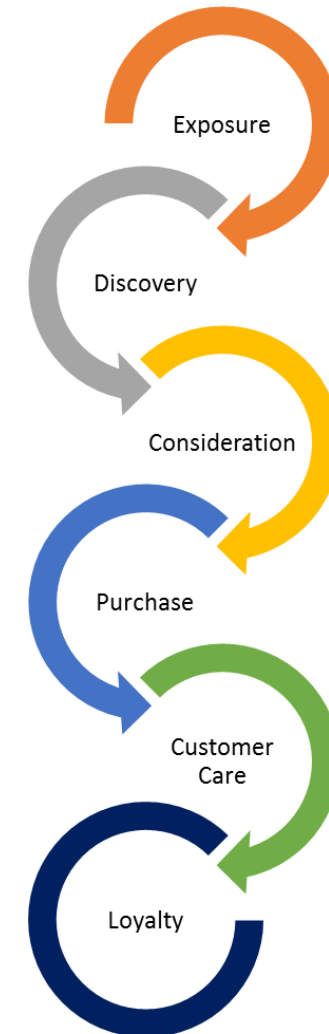
Pianificazione e gestione campagne di performance mktg e attività SEO
Pianificazione e realizzazione piano editoriale per attività social media
Gestione e sviluppo partnership e co-marketing

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



Le figure professionali di un eShop

ACQUISITION

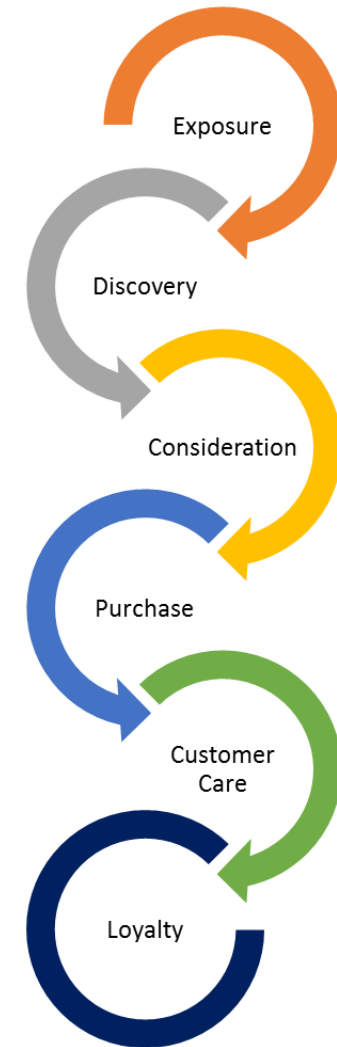
Digital marketing manager, SEO specialist
Social media manager
Business development manager

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



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](#)



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



L'e-commerce oggi

Giulio Finzi
Senior Advisor Netcomm