



E-commerce come opportunità di crescita sui mercati internazionali

 Valeria Vangelista

vangelista@eurosportello.eu | 055-5320101

Eurosportello Confesercenti – Enterprise Europe Network

Mercoledì, 26 marzo 2025



Obiettivi del Webinar



Impatto e-commerce

Nuove abitudini dei consumatori digitali



Strategie internazionali

Tecniche efficaci per espansione globale



Tendenze future

Tecnologie emergenti e nuovi modelli



Il Retail Come Specchio della Società

Indicatore economico

Riflette sviluppo e distribuzione del reddito

Contatto diretto

Integrazione a valle per relazioni con clienti

Catalizzatore

Innovazioni che cambiano la vita quotidiana



Effetti post-pandemia (fino a ottobre 2024)

1 Accelerazione dell'adozione digitale:

5-10 anni di adozione compressi in 1-2 anni

2 Resilienza del retail fisico:

Ripresa significativa nel 2022-2023

3 Crescita del modello BOPIS (Buy Online, Pick-up In Store):

+70-80% rispetto al pre-pandemia

4 Aumento dei tassi di conversione su mobile:

Dal 2-3% pre-pandemia al 3-4,5%

Previsioni (fino al 2027)

1 Crescita prevista dell'e-commerce globale:

CAGR del 10-12% fino al 2027

2 Crescita prevista dell'e-commerce in Italia:

CAGR dell'8-10% fino al 2027

3 Quota di mercato prevista dell'e-commerce in Italia:

15-18% entro il 2027



Evoluzione Comportamenti d'Acquisto



Crescita E-commerce in Italia



Fonte: Polimi – Osservatorio Innovazione digitale nel Retail – Il Retail in Italia e nel Mondo: dati e trend in atto - 2025

Crescita E-commerce in Italia

Nel 2024 gli acquisti Retail totali (online + offline) crescono a livello internazionale, del 4,3%, mentre quelli e-commerce dell'8%. Progressiva riduzione del divario tra la crescita del commercio online e quella del Retail fisico.

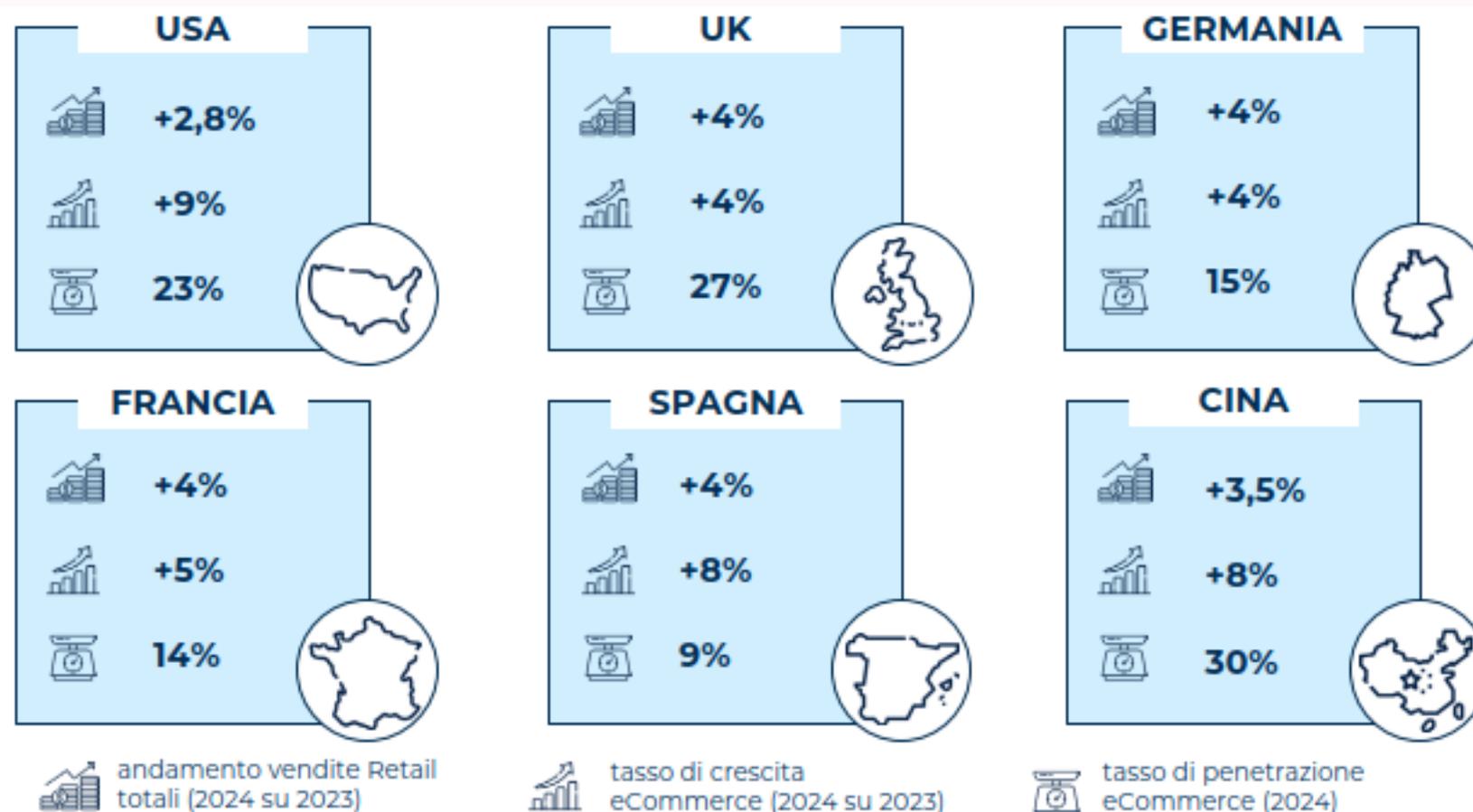
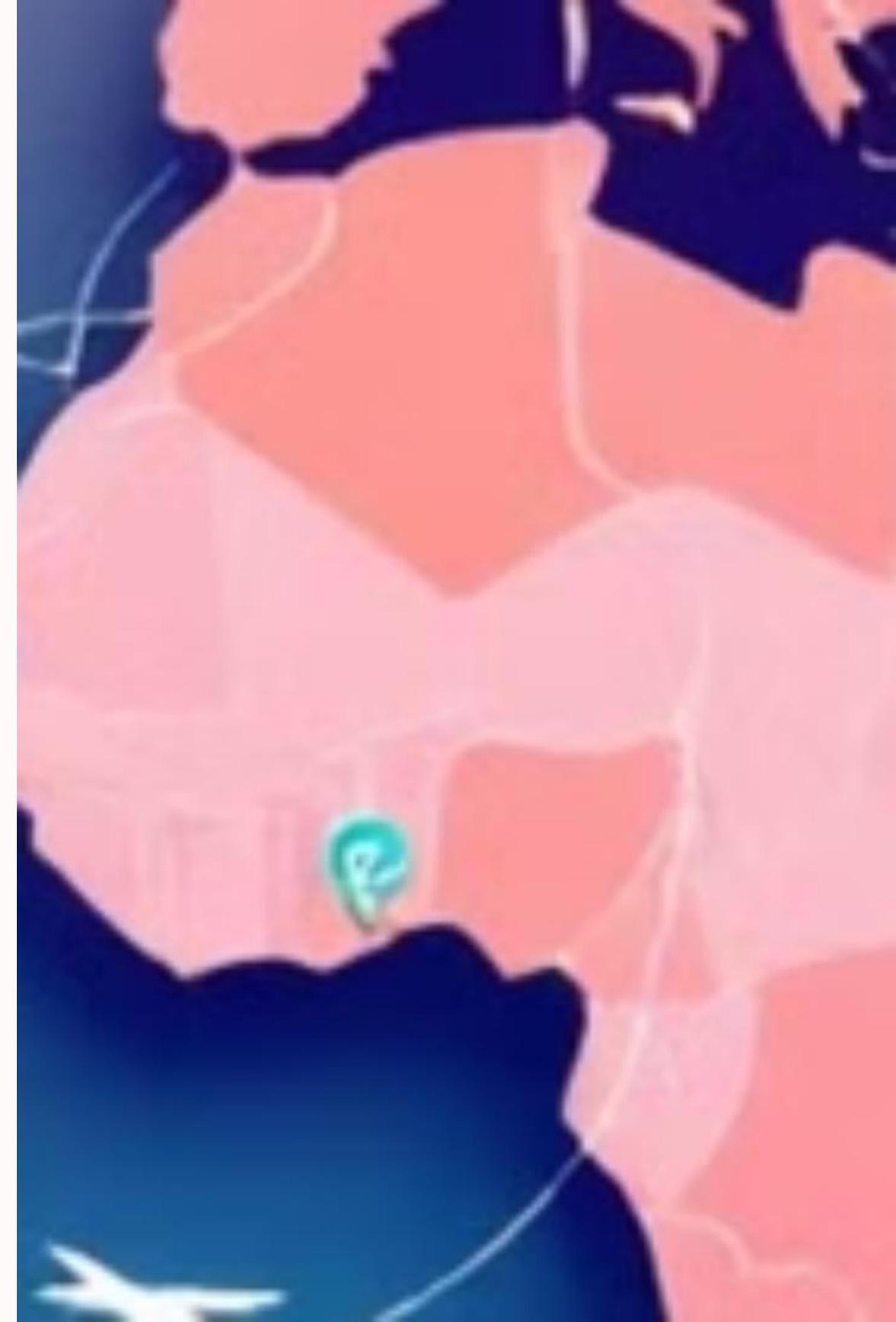


Fig 1. L'andamento delle vendite al dettaglio totali e online nei principali mercati internazionali (elaborazione a partire da molteplici fonti: eCommerce Europe, eMarketer, Forrester Research)

Fonte Osservatori Digital Innovation - Politecnico di Milano (www.osservatori.net)

Panoramica E-commerce: Italia vs Mondo

Parametro	Italia 2023-2024	Globale 2023-2024
Valore	48-50 miliardi €	5,5-6 trilioni \$
Crescita	13-15%	14-16%
Incidenza	10-11% del retail	19-22% del retail
Settori dominanti	Elettronica, Abbigliamento, Turismo	Variabile per regione
Mercati avanzati	70% penetrazione	Cina (30-35%), UK (28-30%), USA (20-22%)



Comparti Più Dinamici (2024)



Arredamento

Crescita +12%,
espansione dell'offerta
online



Beauty & Pharma

Crescita +12%,
personalizzazione
prodotti



Food & Grocery

Crescita +7%,
consegne rapide in
crescita



Elettronica

Crescita +5%,
integrazione servizi
post-vendita



Strategie per Avviare e Ampliare l'E-commerce

Per una piccola impresa italiana che vende moda o arredamento, è importante concentrarsi su: **distinguersi**, **offrire valore** e **rendere i clienti fedeli**.



Posizionamento & Branding



Storytelling & Made in Italy

Racconta la tua storia, il valore artigianale e l'attenzione ai dettagli



Packaging & Unboxing experience

Differenziati e favorisci il passaparola con un'esperienza unica



Partnership e collaborazioni

Collabora con influencer locali, food blogger e fashion blogger



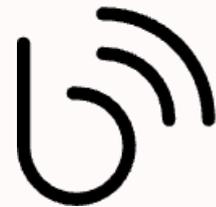
SEO per il Traffico Organico



SEO On-page

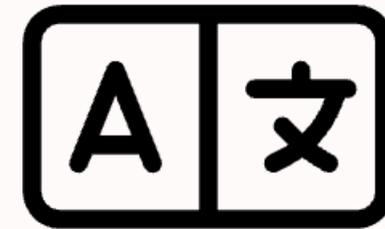
Ottimizza titoli, meta description e le immagini per essere trovato.

Fondamentale per moda & food.



Blog & Contenuti

Crea contenuti utili e ispirazionali per il tuo target: ricette (food), lookbook (moda).



Local SEO

Ottimizza Google My Business e le recensioni, specialmente se hai un negozio fisico.

E-commerce Ottimizzato per le Conversioni



Piattaforma Giusta

Scegli tra Shopify, WooCommerce o soluzioni su misura



UX (User Experience) e UI (User Interface) Accattivante

Navigazione semplice, immagini di qualità, descrizioni persuasive



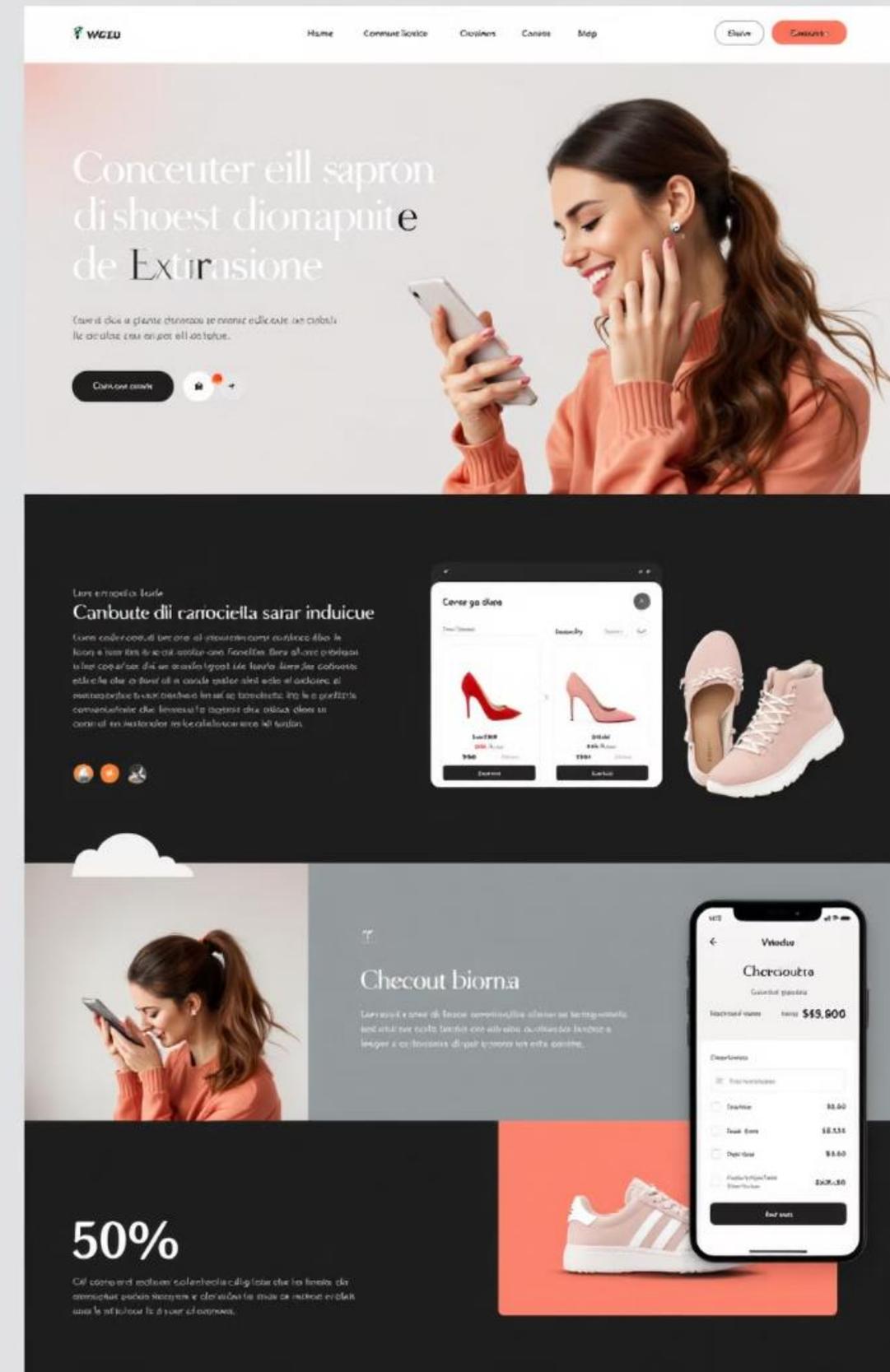
Checkout Ottimizzato

Offri pagamenti facili con Apple Pay, PayPal e Klarna



Velocità e Mobile-First

Ottimizza per smartphone: 70% acquisti da mobile



Tecnologie Chiave

Shopify

Ideale per PMI. Facile da configurare con eccellente supporto. Offre numerosi temi e app di terze parti.

WooCommerce

Perfetto per chi usa WordPress. Altamente personalizzabile e con costi di partenza contenuti.

Magento

Per grandi aziende. Offre massima flessibilità e scalabilità ma richiede competenze tecniche avanzate.



UX e Design



Navigazione Intuitiva

La struttura deve permettere di trovare prodotti in massimo tre clic. Menu chiari e breadcrumb sono essenziali.



Responsive Design

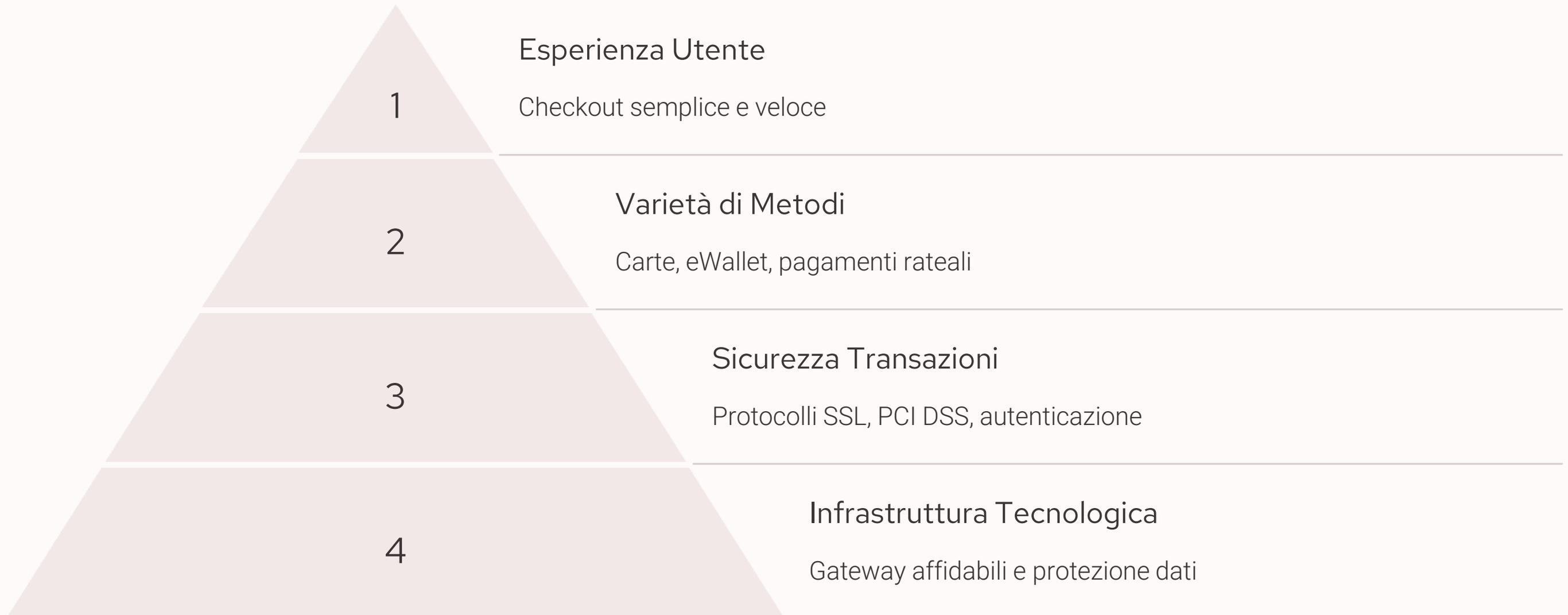
L'interfaccia deve adattarsi perfettamente a tutti i dispositivi. L'esperienza deve essere coerente su desktop e mobile.



Call-to-Action Efficaci

Pulsanti visibili e convincenti aumentano le conversioni. I colori contrastanti catturano l'attenzione dell'utente.

Pagamenti Digitali



Investire nella sicurezza dei pagamenti è fondamentale. I clienti abbandonano i siti che percepiscono come non sicuri.

Strategie di Marketing Multicanale

Facebook & Instagram Ads - per scalare il business

- **Targeting Lookalike:** Trova clienti simili agli acquirenti esistenti.
- **Retargeting (DPA):** Raggiungi chi ha visitato il sito senza acquistare.
- **TikTok Ads:** Ideale per moda & food, sfruttando i trend virali.

Email & WhatsApp Marketing - per fidelizzare il cliente

- **Automazioni Email:** Carrelli abbandonati, upsell e offerte personalizzate.
- **WhatsApp Business:** Assistenza clienti veloce e conversioni dirette.
- **Fidelizzazione:** Newsletter con offerte esclusive per clienti VIP.



great marketing isn't manipulation— it's understanding how people naturally make decisions.

Il marketing efficace non è manipolazione ma comprensione di come le persone decidono naturalmente

1. The Framing Effect
How you phrase a benefit dramatically changes how people perceive it.



1% fat fries 99% fat free fries

2. The Affordability Illusion
Breaking down a large number into smaller amounts makes it seem more reasonable.



Membership is \$350 per year Membership is less than a \$1 per day

3. The Rule of 3
People almost never go for the cheapest option when there is a choice of 3.



2 options limits choice 3 choices gives the option for differentiation

4. The IKEA Effect
People value things more if they contribute effort.



Buy this pre-made shoe Customize your own

5. The Power of Free
People overvalue things that are free, even if they don't need them.



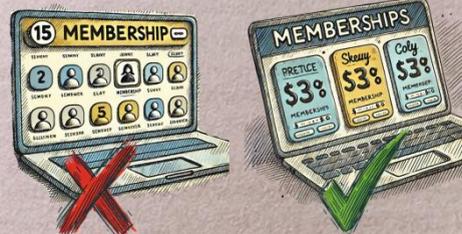
Get \$5 off your first order. Get a free gift with your first order.

6. The Contrast Effect
People perceive something as better value when placed next to a more expensive alternative.



A \$1,000 watch on its own \$1,000 watch next to \$8,000 watch

7. The Paradox of Choice
Too many choices overwhelm buyers and lead to indecision.



Choose from 15 different options. Pick from our top 3 best-selling plans.

8. Anchoring Bias
The first price you show will always influence perceived value.



On sale for just \$99 Originally \$200, now only \$99 (Save 50%)



Marketplace & Canali Alternativi

Amazon, eBay, AliExpress

Ideale per ampliare la visibilità, ma considera attentamente le commissioni e la concorrenza.

Ottimizza le inserzioni con parole chiave pertinenti e immagini di alta qualità.

Etsy (per Moda Artigianale)

Perfetto per prodotti unici e fatti a mano. Cura la presentazione del negozio e interagisci con la community per costruire una base di clienti fedeli.

Zalando per la moda, ManoMano per il bricolage e l'arredamento.

Collaborazioni con abbonamenti

Sfrutta modelli di business innovativi come **box food mensili** a tema regionale o servizi di **fashion rental** per un flusso di entrate ricorrente.

Programmi di Fidelizzazione



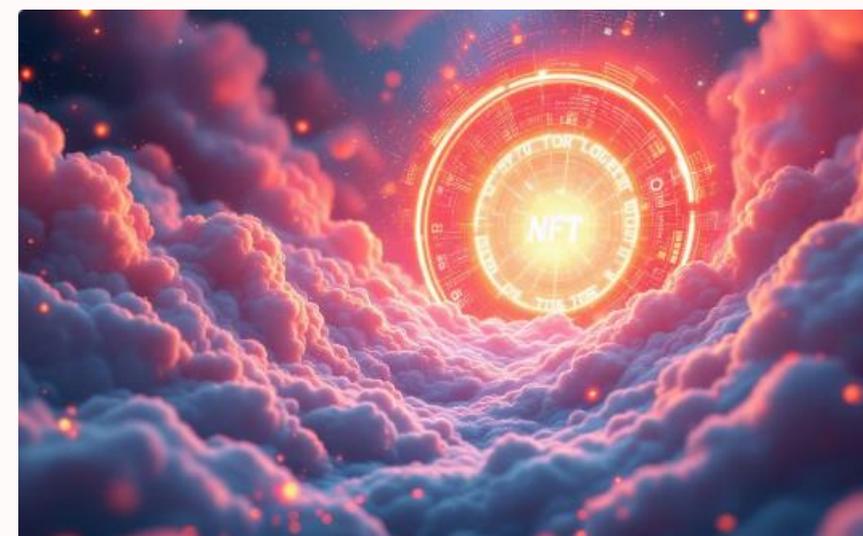
Sconti per clienti ricorrenti

Programmi VIP e cashback per premiare la fedeltà.



Referral Program

Offri sconti per chi invita nuovi clienti.



NFT & Community

Accesso esclusivo a prodotti e collezioni limitate tramite NFT.



Espandersi sui Mercati Internazionali

Ricerca di Mercato

Analizzate domanda, concorrenza e preferenze locali nei Paesi Target.

Localizzazione e Marketing mirato

Adattate contenuti e prodotti alle culture locali. La traduzione professionale è un investimento necessario. Campagne personalizzate per cultura locale.

Partnership Strategiche

Utilizzate marketplace come Amazon ed eBay per testare nuovi mercati. Riducono rischi e investimenti iniziali.

Logistica Internazionale

Stabilite hub logistici regionali. Riducono tempi e costi di spedizione aumentando la soddisfazione. Ottimizzare la catena.





Analisi & Ottimizzazione Costante

1

Google Analytics & Meta Pixel

Monitora il comportamento dei clienti per un'analisi approfondita.

2

A/B Testing

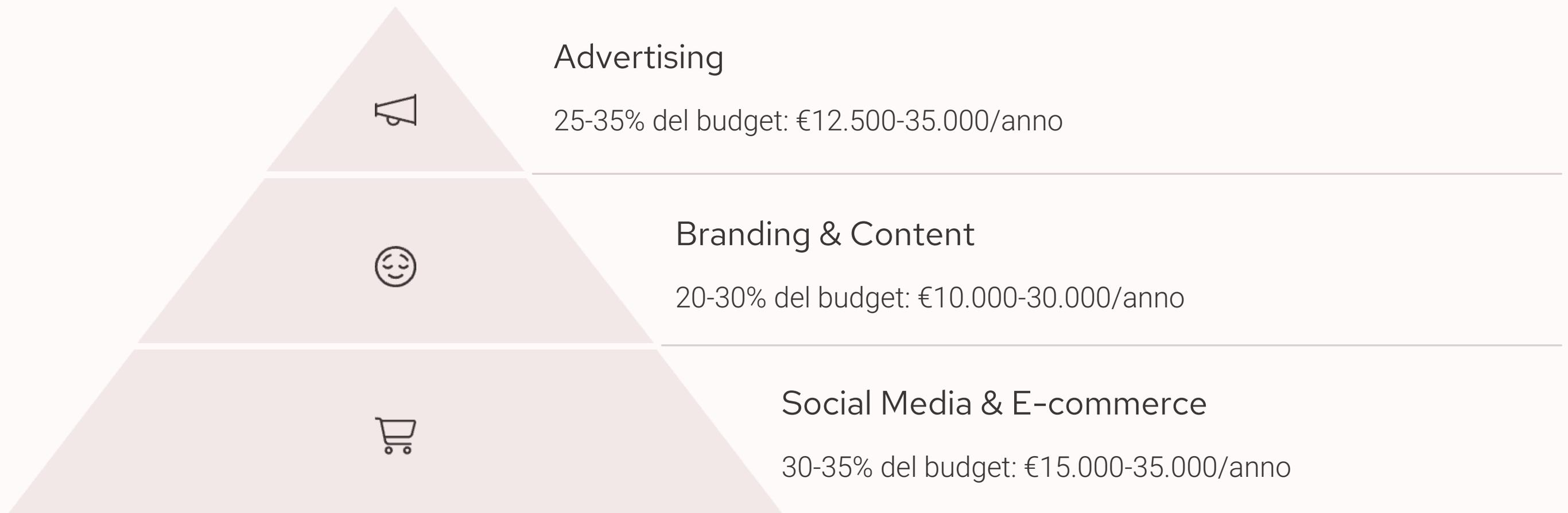
Testa offerte, immagini, UX e UI per ottimizzare le conversioni e migliorare le performance.

3

Raccogli Feedback

Utilizza sondaggi per comprendere le aree di miglioramento e soddisfare al meglio i clienti.

Budget per l'Espansione Digitale



Budget stimato: €50.000-100.000/anno. Varia in base alla dimensione dell'impresa.

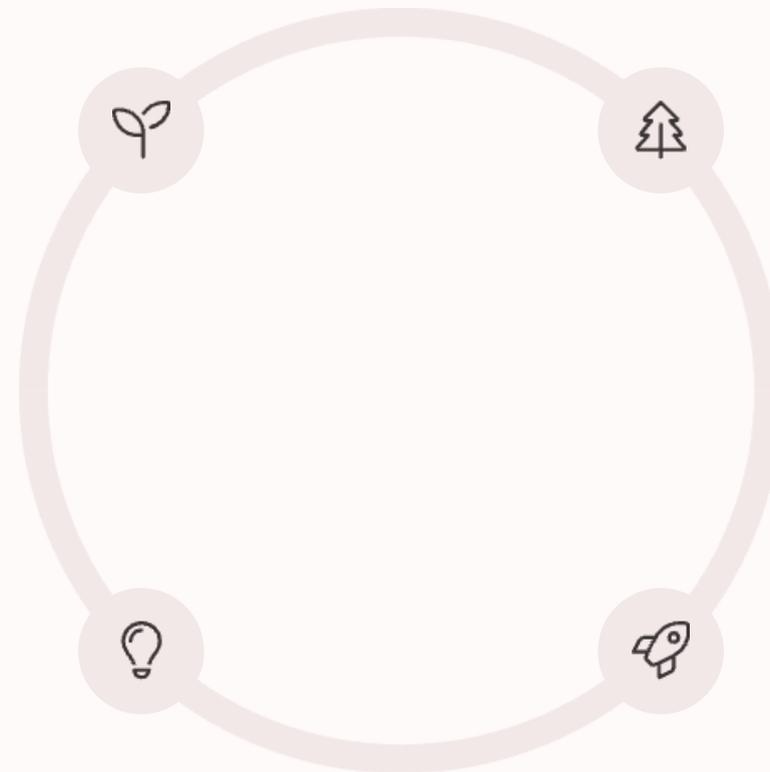
Raccomandazioni Finali

Budget Ridotto

Se hai <50K€: concentra tutto su e-commerce, social media, SEO e ads.

Consiglio Pratico

Parti con SEO + Social Commerce + Influencer per il brand.



Budget Medio

Se hai 50-100K€: investi anche su packaging, influencer e marketplace.

Crescita

Se vuoi scalare >100K€: punta su marketing automation, PR e nuove piattaforme.



Tendenze Emergenti

1

Social Commerce

Integrazione diretta dello shopping nelle piattaforme social. Instagram Shopping permette acquisti senza uscire dall'app.

2

Content Marketing

Contenuti di valore che educano e coinvolgono i clienti. Tutorial, guide e casi studio aumentano le conversioni.

3

Voice Commerce e Mobile Commerce

Gli assistenti vocali stanno rivoluzionando lo shopping online. Ottimizzate per ricerche vocali.

Personalizzazione & Intelligenza Artificiale

87%

Clienti

Cercano esperienze di shopping personalizzate durante il loro percorso d'acquisto.

35%

Aumento Vendite

Le raccomandazioni basate su IA aumentano significativamente i tassi di conversione.

24/7

Assistenza

I chatbot alimentati da IA forniscono supporto costante migliorando la soddisfazione.





Automazione e Chatbot

1

Assistenza Clienti

I chatbot rispondono alle domande frequenti 24/7. Riducono i tempi di attesa del 70%.

2

Email Marketing

Sequenze automatizzate per carrelli abbandonati. Aumentano il recupero degli ordini del 15%.

3

Gestione Inventario

Sistemi automatici prevengono l'esaurimento scorte. Aggiornano in tempo reale la disponibilità.

4

Analisi Dati

Report automatici identificano tendenze di vendita. Aiutano a prendere decisioni strategiche rapidamente.

Grazie per l'attenzione!

Eurosportello Confesercenti
Via Pistoiese 155, 50145 Firenze
055 315254
[info\[at\]eurosportello.eu](mailto:info@eurosportello.eu)

