

# COME PROMUOVERE L'E-COMMERCE

**Mauro Lupi**

Strategy Director, DigitalBreak.it

**edi**  
ECOSISTEMA  
DIGITALE  
PER L'INNOVAZIONE

  
**CONFCOMMERCIO**  
IMPRESE PER L'ITALIA

## Indice

1. Come promuovere i servizi di eCommerce?
2. Comunicare la fiducia: dalla comunicazione di prodotto alla comunicazione di valore
3. Riattivare il dialogo con i propri clienti: strumenti e strategie
4. I Social Media: come utilizzarli per il commercio elettronico?

**Come promuovere i  
servizi di eCommerce?**



# Tre fasi per promuovere le vendite online

RAGGIUNGERE

FARSI  
TROVARE

COMPRARE  
VISIBILITÀ

INGAGGIARE

CUSTOMER  
EXPERIENCE

MARKETING AUTOMATION

FIDELIZZARE

PASSAPAROLA

# Marketing digitale: gli elementi chiave

OBIETTIVI

CLIENTI

CONTENUTI

PERSONE

ESECUZIONE

## Marketing digitale: gli elementi chiave

### OBIETTIVI

Quali sono gli obiettivi di business ed i relativi KPI che si pone l'azienda attraverso il digitale?

Come si integrano le attività sul digitale con le strategie di marketing esistenti?

Quali sono i tempi ed i punti chiave della roadmap relativa alla digitalizzazione dell'azienda?

## Marketing digitale: gli elementi chiave

### CLIENTI

Chi sono i clienti a cui rivolgiamo le attività digitali?

Quali sono i loro interessi e gli attuali comportamenti?

Come raggiungiamo, ingaggiamo e fidelizziamo i clienti col digitale e come integriamo la relazione con gli altri canali analogici?

## Marketing digitale: gli elementi chiave

### CONTENUTI

Quale "storia" vogliamo raccontare al mondo?

Quali sono gli asset aziendali che vanno comunicati? Con che stile e tono di voce? Con quali processi organizzativi?

Quali formati e quali canali digitali è opportuno utilizzare?



## Marketing digitale: gli elementi chiave

### PERSONE

Qual è il livello di conoscenza del digitale all'interno dell'azienda?

Quali sono le attività che è preferibile gestire internamente e quali è meglio esternalizzare?

Che tipo di governance e di policy è opportuno impostare riguardo ai temi del digitale?

## Marketing digitale: gli elementi chiave

### ESECUZIONE

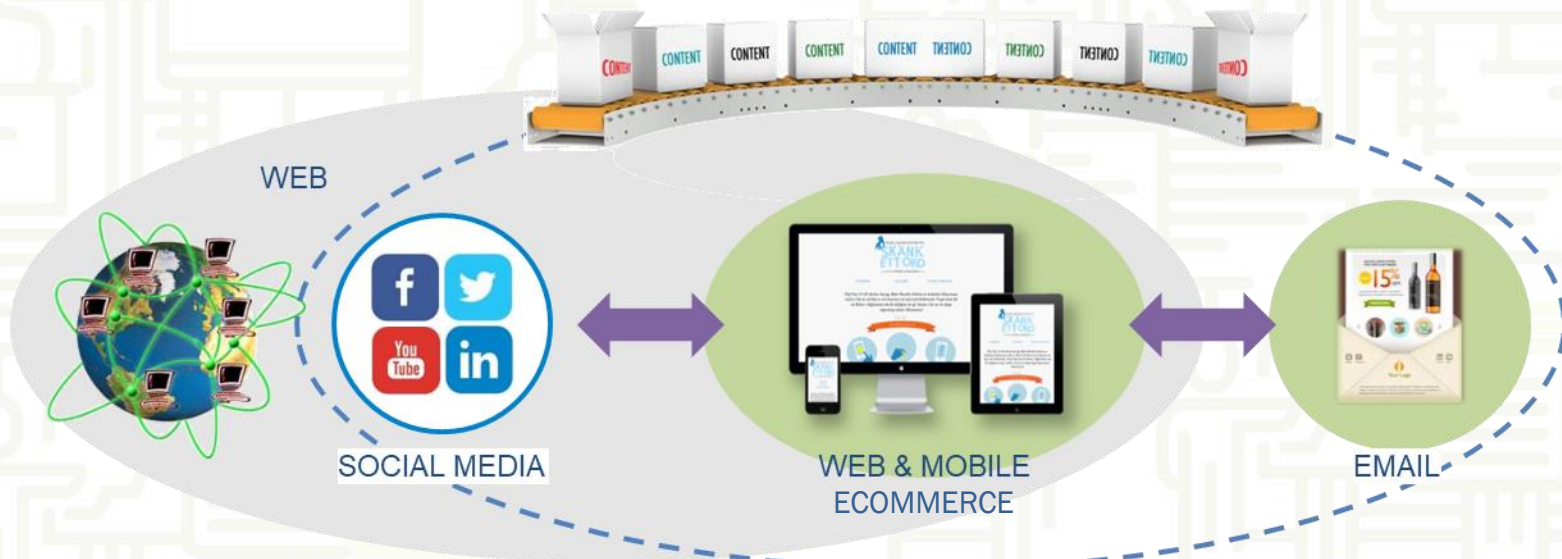
Quale budget ha senso allocare per servizi professionali, media, tecnologie?

Come impostiamo i processi operativi e le relative tecnologie?

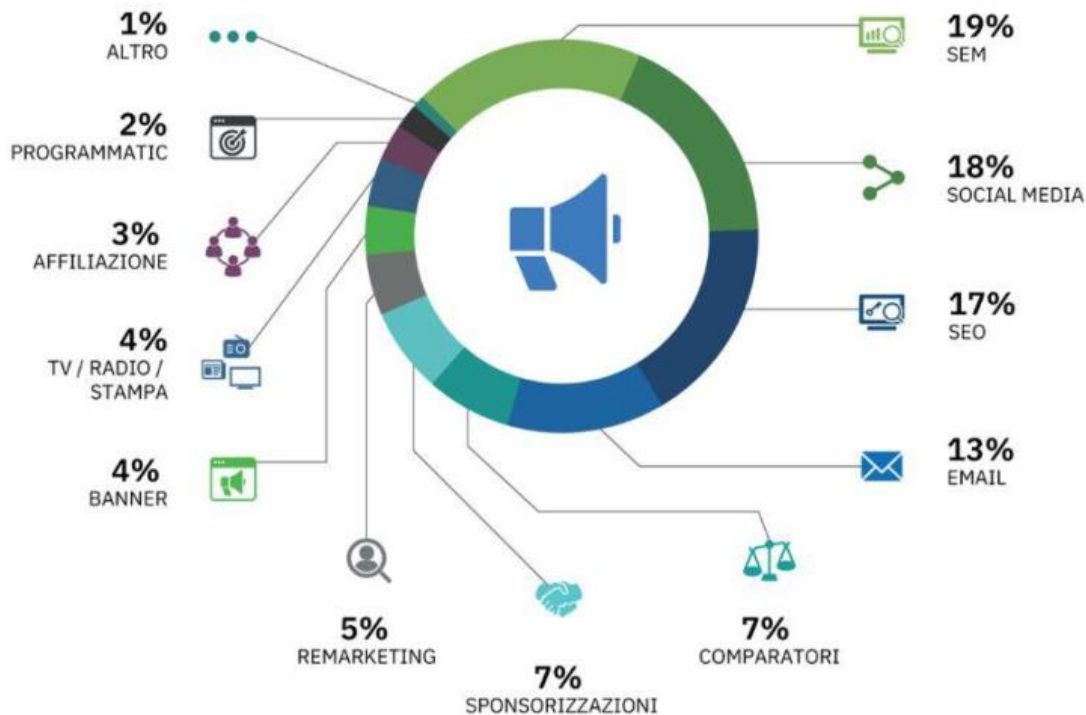
Chi/come esegue le attività?

Chi/come misura e analizza i risultati e ottimizza le attività in corso?

# I principali strumenti di marketing digitale



## Attività di marketing e advertising



## Fattori che migliorano le conversioni



## Aggiunta di sogni, emozioni, storytelling alla tangibilità dei prodotti



**ASTUCCIO POLLO**

12,00€

**Pollo – Non lasciarlo senza penne.**

A scuola mi imbottivi di micro biglietti zeppi di appunti per le verifiche. Poi è iniziata l'università e, durante gli esami, mi usavi per nascondere il cellulare che ti serviva per googlare le risposte che non conoscevi. Adesso che sei grande hai capito finalmente come utilizzarmi: qui ci lasci le penne – nelle giornate più nere anche in senso figurato.

P.S. Se vuoi ancora usarmi per riporre qualche segreto, conta pure su di me: terrò il becco chiuso, come ho sempre fatto.

\* Penne non incluse

Maglio così? ↓

## Descrizione prodotto

Guanti da guida in Pelle fatti a mano in Italia

Il **quanto da uomo** Temin è sinonimo di eleganza raffinatezza. Queste caratteristiche si ritrovano in un design curato e nella scelta di materiali pregiati.

Grazie al sapiente lavoro dei maestri artigiani, professionisti del settore, avrete con voi un accessorio di classe, che donerà al vostro look lo stile e lo charme che contraddistingue il Made in Italy.

Questo modello di **quanto da uomo** è in **pelle** ed è realizzato interamente **a mano in Italia**. **Guanti in morbidissima nappa di agnello** completamente **artigianali**. Prese d'aria in prossimità delle nocche e **traforatura** per una massima **traspirazione** della pelle. **Laccetto con clip** per chiusura al polso per chiusura salda e aderente.

L'azienda **Sandro Temin** è stata fondata a Napoli nel 1930 e la loro produzione è strettamente legata alle tradizioni artigianali Italiane della lavorazione della pelle.

Grazie alla qualità Sandro Temin, questo prodotto artigianale trova casa nelle più eleganti boutiques di moda.

> [Clicca qui per conoscere la storia della produzione dei nostri guanti artigianali.](#)

O così? →

Guanto di lusso da guida, da uomo e donna. Lavorazione a mano.

Materiale: peccary.

Applicazioni: automatico. Cuciture realizzate interamente a mano.





MOSTRE

## Un artista chiamato Banksy

30 maggio – 27 settembre | Palazzo dei Diamanti

Originario di Bristol, il celeberrimo quanto misterioso writer anglosassone è considerato uno dei maggiori esponenti della Street Art, Banksy rappresenta il più grande artista globale del nuovo millennio, esemplare caso di popolarità per un autore vivente dai tempi di Andy Warhol.

A parlare, al posto dell'artista che nessuno ha mai visto e di cui nessuno conosce il volto, sono le sue opere. Opere di inaudita potenza etica, evocativa e tematica. Banksy rappresenta la miglior evoluzione della Pop Art originaria, l'unico che ha connesso le radici del pop, la cultura hip hop, il graffitismo anni Ottanta e i nuovi approcci del tempo digitale.

A Palazzo dei Diamanti sono raccolte oltre 100 opere e oggetti originali: dipinti, serigrafie e stencils, oggetti installativi e memorabilia si mescolano in un percorso espositivo che dà conto dell'intera produzione dell'artista britannico.

→ Scarica il comunicato stampa

→ Scarica la lista opere



organizza  
la tua visita

nuove  
modalità  
di visita



audioguida



catalogo



# Rendere tangibili i servizi





Foto da Corriereromagna.it

**Comunicare la fiducia: dalla comunicazione di prodotto alla comunicazione di valore**



**FIDUCIA**

**TEMPO**

**ATTENZIONE**

**Aziende alla  
conquista di...**





**INFORMATION  
OVERLOAD**



**INFORMATION  
OVERLOAD**

**INFORMATION  
DISORDER**





**INFORMATION  
OVERLOAD**

**INFORMATION  
DISORDER**

**SICUREZZA**



**INFORMATION  
OVERLOAD**

**INFORMATION  
DISORDER**

**SICUREZZA**

**PRIVACY**





## From town square to living room: Zuckerberg announces sweeping changes to Facebook in new focus on privacy

*Facebook will shift to a platform where people communicate in private groups and their content disappears after a short period of time.*



**MA IL SALOTTO  
A CASA DI CHI?**



**DALLA PIAZZA**

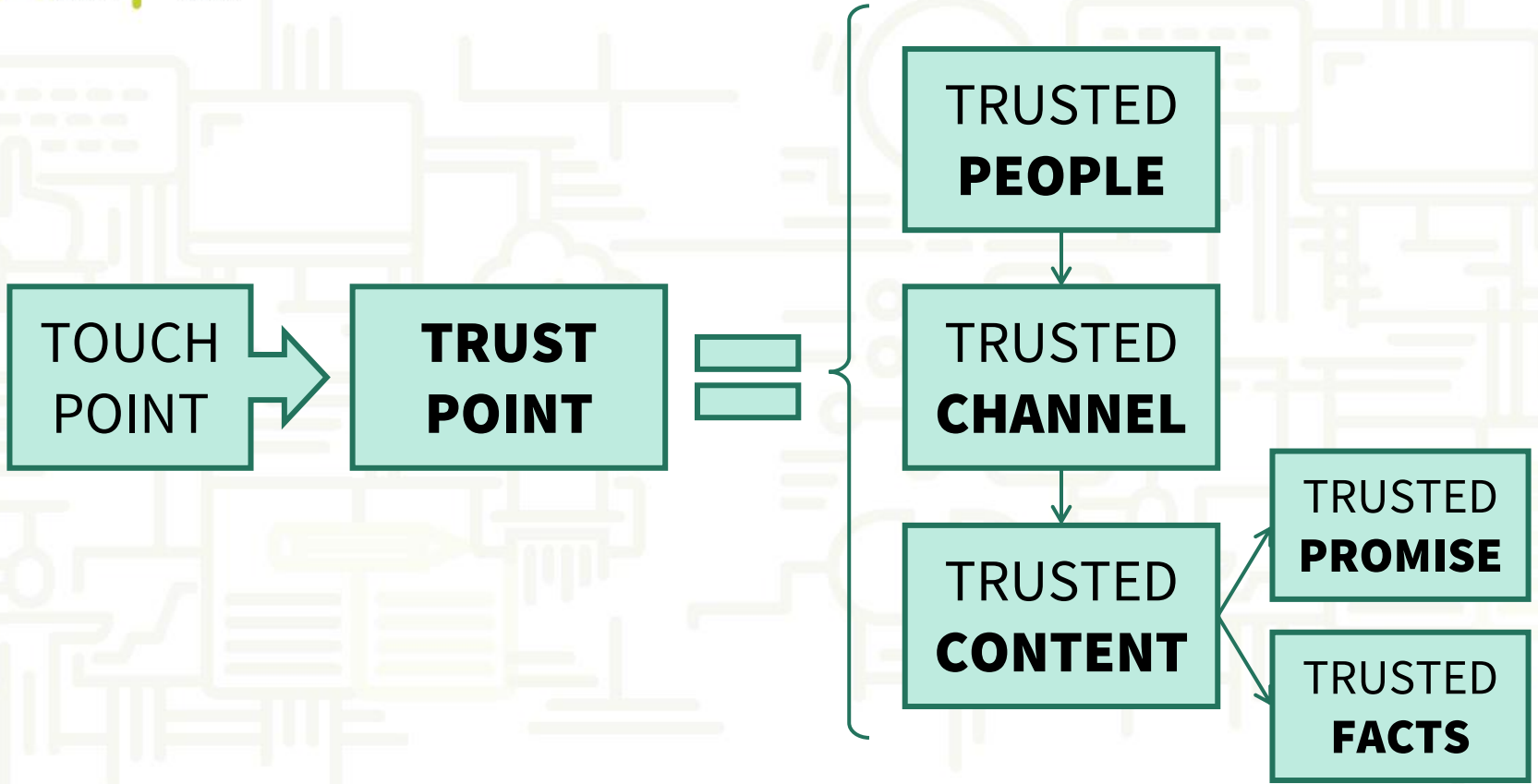


**AL SALOTTO**



***La fiducia  
è un sentimento,  
non un KPI.***

I parametri oggettivi possono  
garantire il *source*, non il senso





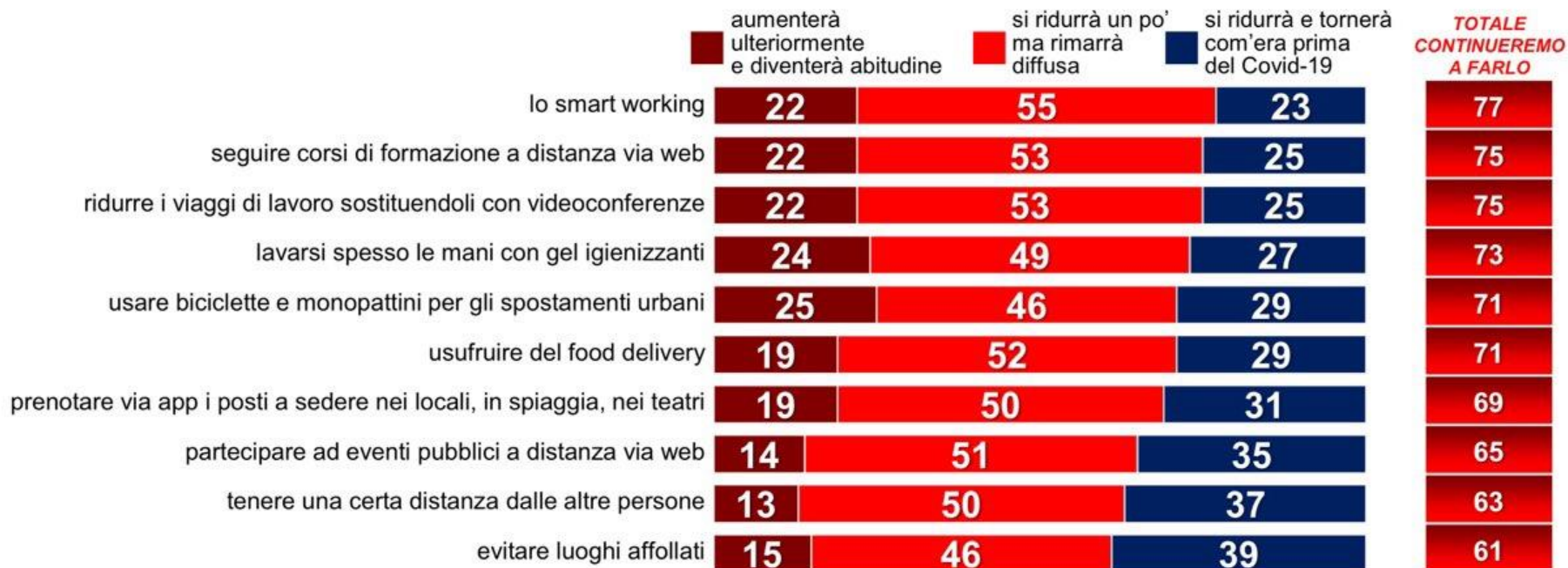
*“Per conquistare fiducia  
occorre semplicemente  
meritarsela”*

**Riattivare il dialogo con  
i propri clienti:  
strumenti e strategie**

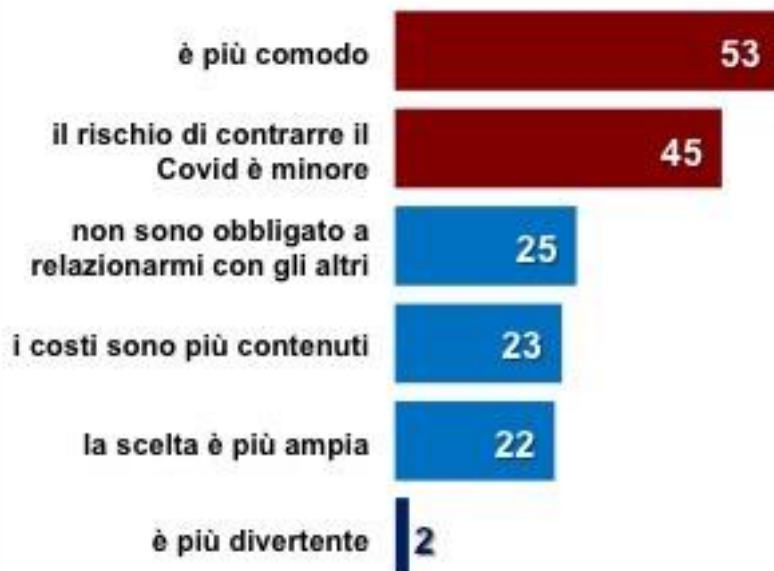


# Le nuove abitudini assunte in questi mesi non ci lasceranno

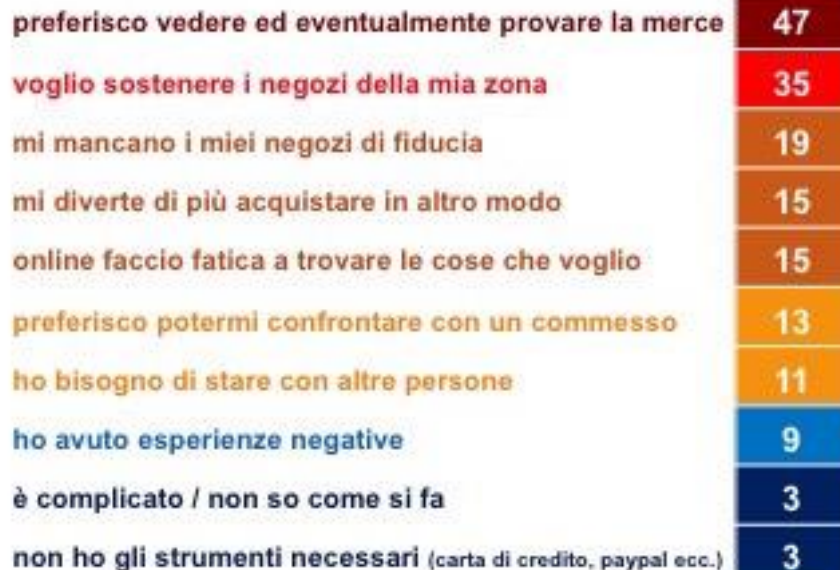
In questi mesi è stato possibile per molti fare esperienze nuove rispetto al passato. Secondo la sua opinione, quando l'emergenza sanitaria sarà definitivamente chiusa, i comportamenti e le esperienze indicate come cambieranno?



**Per quale motivo preferirebbe acquistare online?  
(Possibili 2 risposte - RISPONDE IL 40%  
CHE PREFERIREBBE ACQUISTARE ONLINE)**



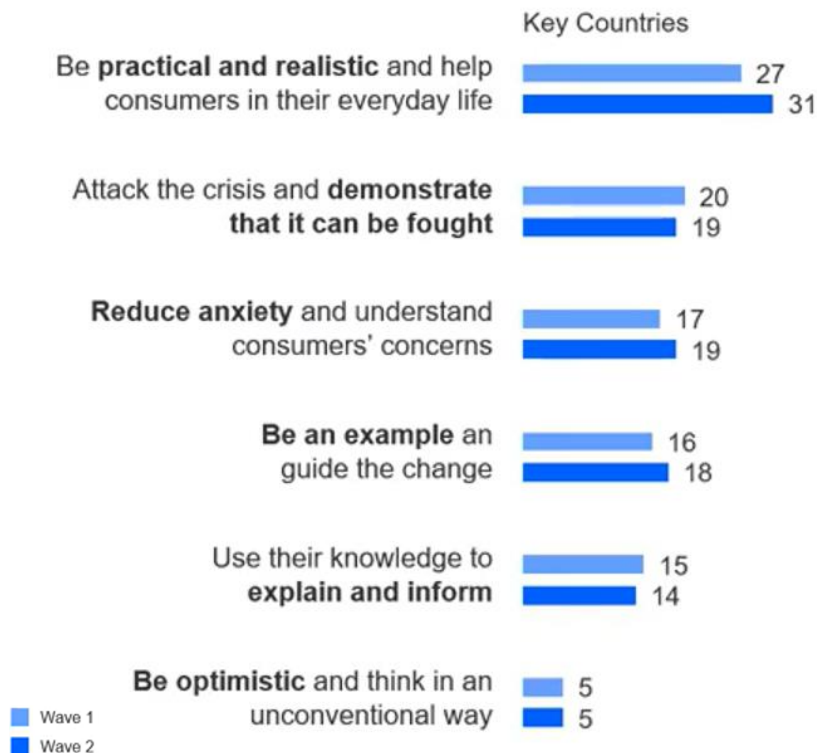
**Per quale motivo nelle prossime settimane non pensa di fare acquisti online? (Possibili 3 risposte - RISPONDE IL 60% CHE NON PENSA DI ACQUISTARE ONLINE)**



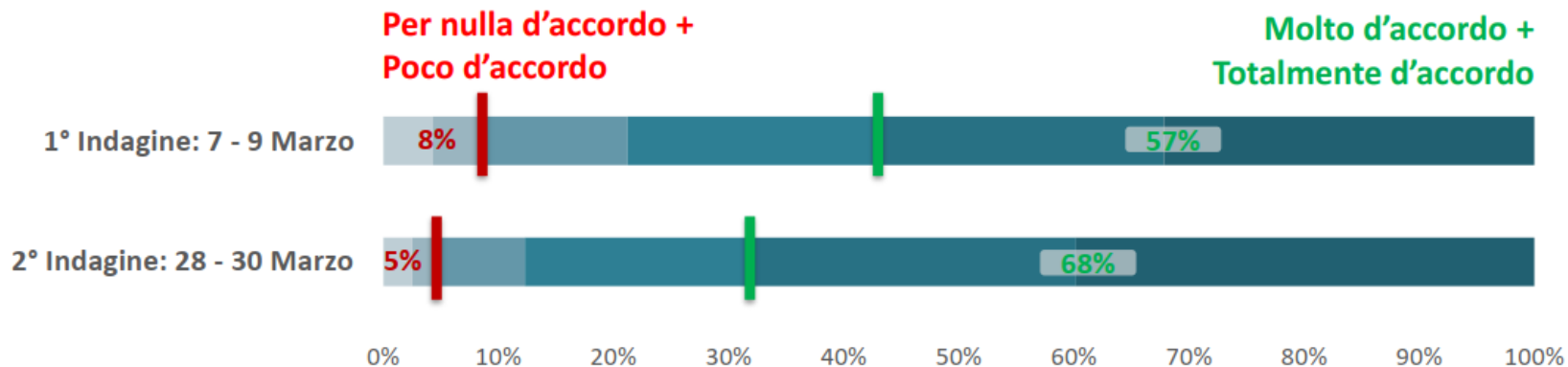


## Brand expectations

*What is the main thing that brands should do at the moment?*



In futuro, se ci saranno le possibilità, **sarò disponibile a utilizzare maggiormente servizi digitalizzati sia come cittadino sia per le attività di lavoro e d'impresa**





# Interrogativi e ambiti di intervento per il "new normal"

Come cambia il mercato? È il caso di rivedere i modelli di business?

Innovazione

"Vera" Digital Transformation

Come manteniamo la relazione con i clienti?

Client centricity

Omnicanalità

Quali prodotti o servizi potremmo vendere online? In che modo?

eCommerce  
(diretto o su marketplace)

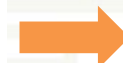
In che modo fare comunicazione e lead generation?

Contenuti "veri", mirati, personalizzati

## **I Social Media: come utilizzarli per il commercio elettronico?**



## Il ruolo dei canali social



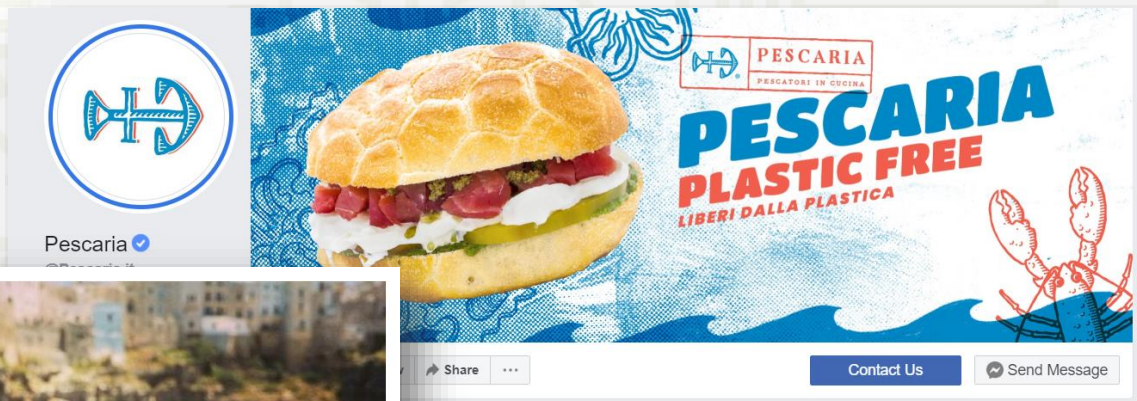
Rappresentare e rendere tangibili i valori dell'azienda

## I social sono la filigrana del business (non solo quello online)





# Pescaria: social che sostiene il business



**Pescaria unica  
azienda italiana  
virtuosa secondo  
Facebook: "Panini  
al pesce così social  
da valere 7,4  
milioni"**



*Il fast food gourmet nato a Polignano a Mare ora ha sede anche a Milano e Trani ed è in arrivo a Roma e Torino. Per il braccio destro di Mark Zuckerberg è "unica impresa italiana ad aver brillato per business"*

# Pescaria: alcuni degli elementi di successo



Una Storia Monella

PESCARIA TUESDAY, 19 E



**Pescaria**  
1 hr · 🌐

Se il 12 luglio sei in Puglia, non puoi perdertela!  
Cena a 4 mani con Chef Lucio Mele e Mirko Febbrile, una serata tra terra e mare, oriente e occidente con i Vini Coppi, in cantina 🍷

**SERATA A QUATTRO MANI**  
**Bari Singapore**  
Venerdì  
**12 LUGLIO ore 20:00**  
**CANTINE COPPI - TURI**  
Strada Provinciale 215 Turi Gioia del Colle,  
70010 Turi BA  
**€ 65** Solo su prenotazione: 50 posti  
Info tel. 080 424 76 00

**LUCIO MELE**  
Chef executive, Pescaria  
POLIGNANO A MARE

**MIRKO FEBBRILE**  
Chef Ex cuisine, BRACO  
SINGAPORE

**COPPI BRACO PESCARIA**

FRI, 12 JUL AT 20:00  
**Bari - Singapore | Serata a 4 mani**  
Cantine Coppi · Turi

👤 Interested

🍴 Food · 182 people



**Pescaria**  
19 hrs · 🌐

Tartare di salmone, insalata lollo, valeriana, spinaci, noci, caprino, fichi secchi e crème fraîche  
Mettici pure il mare e non avrai altro da desiderare.  
#pescariaofficial #nicetofishyou



**Pescaria**  
28 June at 11:42 · 🌐

Human Safari Pescaria Experience dal minuto 2:40 🤪🤪🤪❤️  
#pescariaofficial #nicetofishyou



👍👍👍 1.3K

71 comments 16 shares

**Pescaria**  
3 July at 18:13 · 🌐

Facebook e Instagram Down. 😞  
Noi proviamo da ore a caricare la foto di un panino super porn, niente. Siet curiosi di scoprire quale? Veniteci a trovare 🤪🤪  
#pescariaofficial #nicetofishyou

👍👍👍 166

18 commer

**Pescaria**  
28 June at 18:00 · 🌐

Ciao mamma, siamo su Forbes Italia! 🤪  
#pescariaofficial #nicetofishyou



FORBES.IT

**Pescaria, il panino "made in Puglia" citato nella trimestrale di Facebook**

**Alessandra De Carlo**



Like · Reply · 18h

**Pescaria**




Like · Reply · 2h



Informazione  
trasparente

Introduzione  
ordinazioni

 **Pescaria** ✓  
8 June at 11:11 · 🌐

Buon inizio settimana 😊

📄: non accettiamo prenotazioni, per il momento.  
Per la sicurezza di tutti, abbiamo preso alcune importanti decisioni:  
confezioneremo tutti gli ordini nel medesimo modo, consegnandoli in buste anche quando destinati alla consumazione in negozio.

Per evitare le attese basterà ordinare con anticipo di almeno un'ora:  
troverai il tuo ordine pronto e potrai consumarlo sul primo tavolo  
libero oppure portarlo a casa.

🛒 <https://delivery.pescaria.it/>

#nicetofishyou #pescariaofficial





Consegna...  
all'ombrellone



Consegna a  
domicilio via  
partner

Nuovo format  
commerciale  
specializzato

Ironia



Pescaria with Glovo.

Paid partnership · 🌐

Focaccia in carozza, salmone o tonno. Perché, diciamoci la verità, a chi va di friggere a casa? 🙌

È nata, a Milano, Pescaria Solo Fritti, la cucina di Pescaria dedicata esclusivamente alla frittura di mare, da friggere e consegnare in pochi minuti con **Glovo**.

[glovoapp.com/it/mil/store/pescaria-solo-fritti-mil/](https://glovoapp.com/it/mil/store/pescaria-solo-fritti-mil/)

#... See more



# Grazie

**Mauro Lupi**  
Strategy Director, DigitalBreak.it

**edi**  
ECOSISTEMA  
DIGITALE  
PER L'INNOVAZIONE

  
**CONFCOMMERCIO**  
IMPRESE PER L'ITALIA