

Highlights dai top Congress mondiali

WRC Dubai, apr16 - MAPIC Cannes, nov16 – Euroshop, mar17

1.200 - 5.700 – 113.000 manager

Kiki Lab presente con speech, meeting, retail tour



Approccio Kiki Lab ai Congress e temi

- Convegni , fiera e ...
- ... esperienze dirette con il Retail Tour



- Temi
 - ✓ La qualità paga
 - ✓ Evoluzione dei Business
 - ✓ CrossCanalità
 - ✓ Web-rooming e Show-rooming
 - ✓ Customer Centricity
 - ✓ Millennials
 - ✓ Retail Experience
 - ✓ Retail etico
 - ✓ Food Service, nuovo driver
 - ✓ IoT

Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Customer centricity



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Euroshop Dusseldorf: l'onda lunga della Cina ...

2 padiglioni in più, record assoluto Euroshop



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

... ma la qualità paga ancora



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Nuovi scenari, nuove opportunità

- Si abbattano i confini Retail
 - Non Retail
- Più competizione per i Retailer
- Più opportunità per i Retailer
 - ✓ Nuovi modelli
 - ✓ Estensione attività



Nuovi scenari

- Nuove attività richiedono
nuove professionalità, nuovi manager, nuove organizzazioni, nuovi partner
 - ✓ Food > Ristorazione
 - ✓ Non Food > servizi (e ristorazione)
- Metodo
 - ✓ Partire dal proprio DNA
 - ✓ Concentrarsi su pochi test fatti bene



Agile Retail

Attenzione ai fuochi fatui...



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Evoluzione del business: Wanzl, carrelli



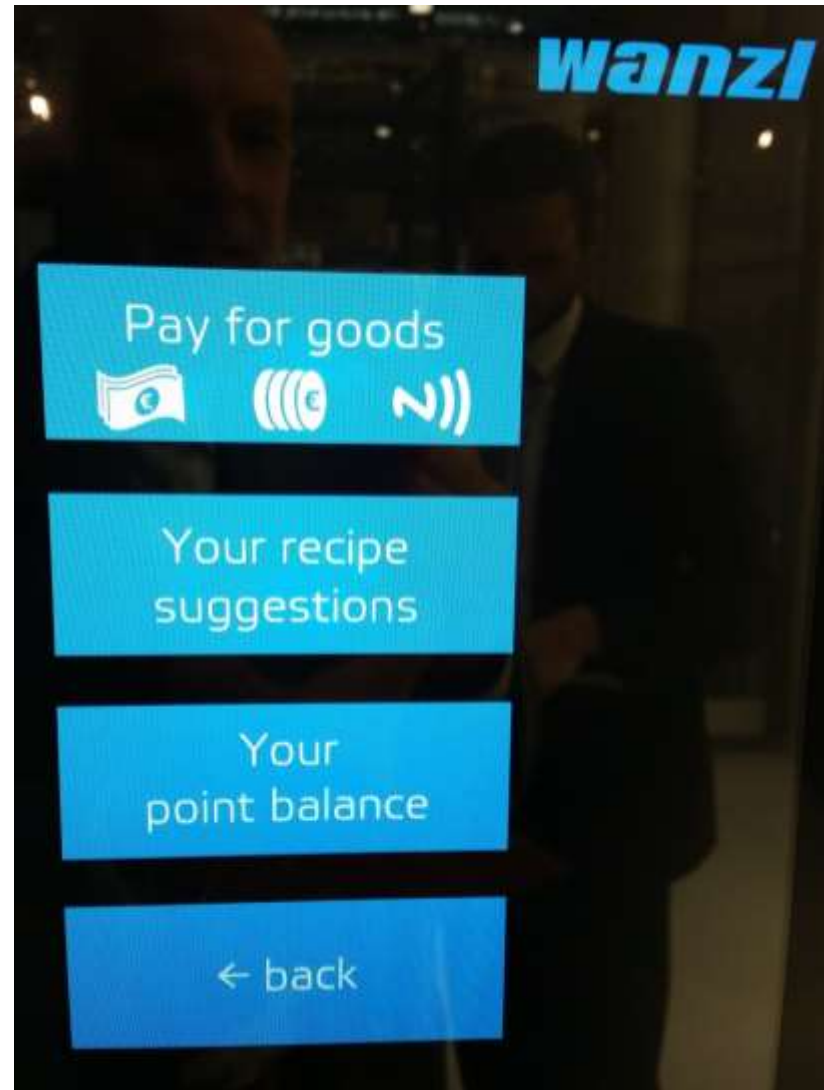
Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Evoluzione Wanzl, carrelli connessi



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

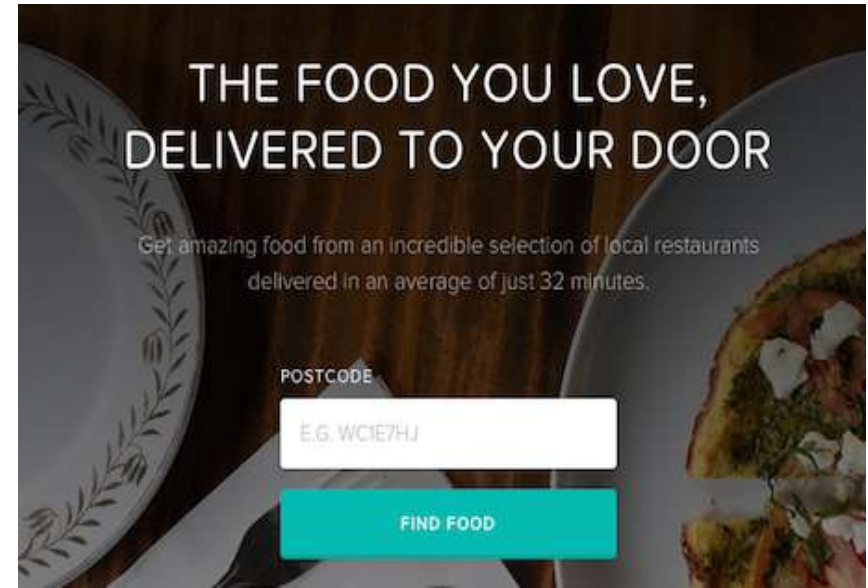
Evoluzione Wanzl: servizi al cliente Retailer e al cliente finale



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Evoluzione del business: Deliveroo

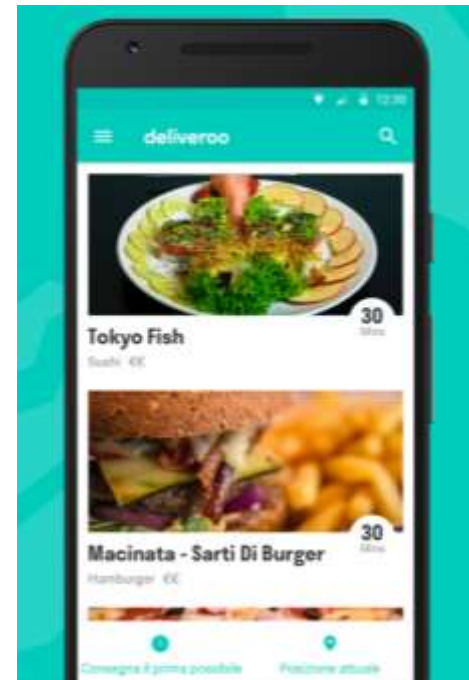
- Partner di ristoranti per la consegna dei pasti a casa
- 2013: lancio
- 12 Paesi
- 100+ città
- 16.000 ristoranti
- 20.000 drivers



**2.500 partner in Italia,
ma molte città scoperte**

2016: Deliveroo lancia Roobox

- *La vera ricchezza sono i dati*
- Conoscenza georeferenziata
 - ✓ Di richieste dei clienti rispetto al servizio di pasti a domicilio
 - ✓ Copertura dei mercati da parte dell'offerta
- Analisi e individuazione di aree poco coperte con alto potenziale
- Analisi del modello di business
 - ✓ Supportare gli investimenti dei ristoratori indipendenti di qualità



La Multiple Kitchen di Roobox

- Concept di grande cucina multi-client
 - ✓ Rivolta a ristoratori interessati a sviluppare il take away
 - ✓ Efficienza per
 - Accorpamento di piccole strutture
 - Centralizzazione delle spedizioni
 - Location economiche (es. parcheggio abbandonato)
- Supporto per gli investimenti
 - ✓ RooBox investe nelle attrezzature (500k > 700K £)
 - ✓ Accordi di partnership



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di KIKI LAB
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Europe and North America less mobile-centric in shopping vs other world regions

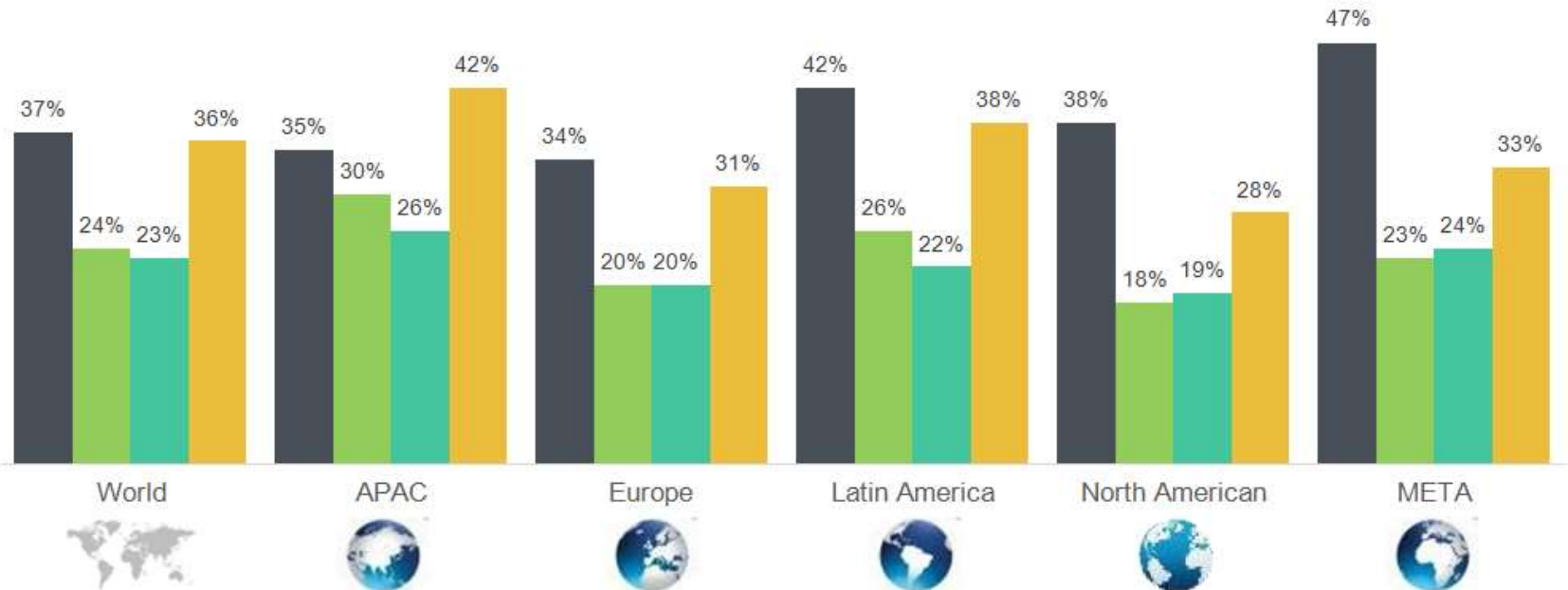
% agreeing – my mobile device is quickly becoming my most important shopping tool (top 2 box)



Incidence of population purchasing direct from device without store visits rivals webrooming as the dominant device-involved behaviour

Albeit webrooming is the most frequent behaviour

■ Webrooming ■ Friendly showrooming ■ Hostile showrooming ■ Direct device purchase



Q17: During any of your shopping occasions over the past 6 months, have you used your smartphone or tablet for any of the following?

Webrooming batte showrooming: ricerca Kiki Lab

Ma nei Millennial del brico il gap si riduce

	elettronica di consumo				brico			
%	Global	Italia	Mill. IT	35+ IT	Global	Italia	Mill. IT	35+ IT
<i>Scelgo online prima dell'acquisto in negozio (webrooming)</i>	53	56	55	56	33	28	32	27
<i>Scelgo in negozio prima di acquistare on line (showrooming)</i>	24	34	33	34	21	21	28	18
<i>Uso il cellulare per informazioni durante la visita in negozio</i>	19	19	36	14	16	14	31	9
<i>Visito negozi senza acquistare</i>	37	30	35	28	27	26	30	25
<i>Spesso cambio o restituisco i miei acquisti</i>	31	9	18	6	10	11	19	8

Ricerca GPS Kiki Lab Ebeltoft Group 11 Paesi

% di risposte con punteggio da 8 a 10 (su scala 1-10)

Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab

www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Webrooming - Showrooming

- Dal Ropo al Topo
- Spettro poco giustificato: in tutto il mondo il comportamento dominante è il webrooming
- Implicazioni
 - ✓ SEO, SEO, SEO
 - ✓ Facilitare i processi cross-canale
 - ▣ Visibilità dello stock in store
 - ▣ App con visibilità stock nei negozi vicini (Uniqlo)



Le potenzialità dell' RFID

- Consente agli oggetti e ai prodotti di diventare dei Digital Hub e a interagire con i clienti



- ✓ Gamification
- ✓ Customization
- ✓ Real Time Measurement delle interazioni
- ✓ Utile anche contro la contraffazione

**Smartrac, 2 mld di
trasponder nel 2016**

Easy Custom: DM



L'ispirazione dai comportamenti radicati dei clienti



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

IoT - Oggetti digitali: Think & Go per i CC

- Nuovi totem nei centri commerciali
- Couponing digitale nel cloud agganciato qualsiasi oggetto (ad es. tessera ASL)



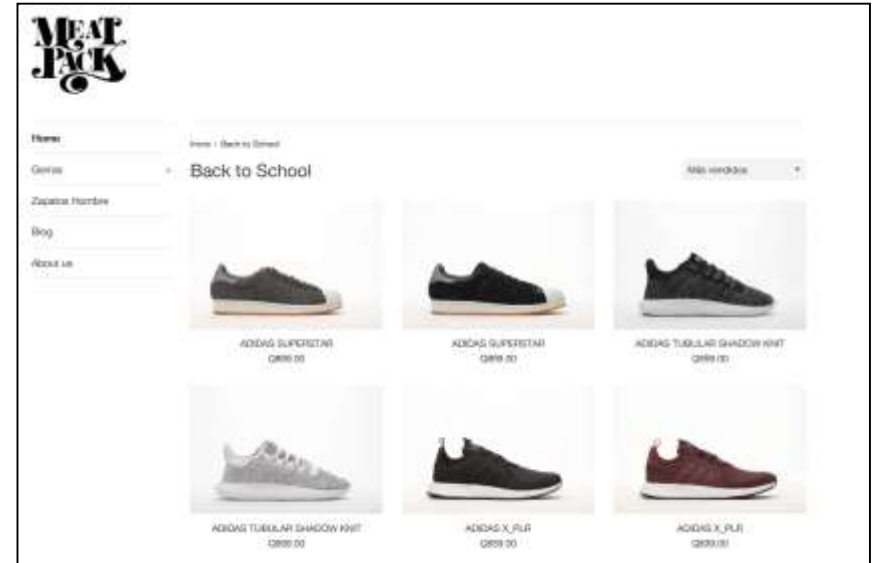
Processo di scelta

- Scaffale infinito, scelte infinite
 - ✓ > disorientamento
- *Ruolo centrale del Retailer: pre-selezionatore*
 - ✓ Successo dei life style concept
 - ✓ Successo dei Warehouses Club
 - Costco
 - ❑ 20.000\$ / mq
 - ❑ 20.000 mq
 - ❑ 4.000 SKU, 90% Brand
 - ❑ 30% sconto medio
 - ❑ 11% margine medio (più basso di Aldi)



Engagement: campagna Hijack ('dirotta l'acquisto')

- Meat Pack, catena di sneakers in Guatemala
- Messaggio a clienti registrati
- Quando si trovano in un negozio concorrente del mall
- Sconto per quel modello che stanno vedendo del 100% - 1% a partire dal momento dell'offerta
- <https://www.youtube.com/watch?v=CekUwaPKUUM>



Factory Outlet

- *Paura delle aziende ad aprire per il rischio di danneggiare il Brand*
- Ricerca: solo il 2% è un cliente solo outlet
- 35% sono nuovi clienti del brand
- 85% dei nuovi clienti di luxury brand sono interessati al riacquisto
- L'outlet contribuisce ad aumentare la frequenza annuale di visita da 3,5 a 5 visite / anno a negozi del brand



Food Service: il nuovo driver

- In 10 anni nei Centri commerciali il food service da 7% a 15% degli spazi
- 30% dei clienti oggi frequentano i CC per il food service come prima attrazione



Autogrill: focus sui trend

- Autogrill
 - ✓ 300 insegne
 - ✓ 55% fatt. in US
 - ✓ Mega trend: Autenticità e digital



Think Global, Cook Local

Implementation e Partnership

- Vincenzo Ferrieri, fondatore Cioccolati Italiani
 - ✓ 2009: nascita
 - ✓ 20 locali
 - ▣ 8 in MedioOriente > + 25 nei prossimi 5 anni
 - ✓ *L'idea = 3 % del successo. Il resto è capacità di implementation*
 - ✓ *Sviluppo estero con partner e un modello ormai consolidato*



I nuovi megaprogetti

- Nuovo aeroporto di Istanbul
 - ✓ 2° sem 2018
 - ✓ Più grande del mondo
 - ✓ 200 mln di passeggeri anno
 - ✓ 25 minuti dal centro con la metro
- Istanbul città strategica fra Europa ed Asia
 - ✓ 4 mld di persone ci vivono entro un raggio di 4 ore di volo
- Infrastrutture e abitazioni da creare:
 - ✓ Nascerà una nuova città da 1 mln di persone con dentro un aeroporto
 - ✓ Includerà un Museo della gastronomia turca
- Ma l'aeroporto Ata Turk attuale, già attivissimo, con molte attività che hanno scelto di rimanere in quella zona, sarà chiuso ...



Impatto?

Progetti di recupero: Centrum Praskie, PL

Dei mattoni, della storia

ex fabbrica di vodka di Varsavia, includerà un museo sulla vodka



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Progetti di recupero: King's Cross a Londra



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Nuovi indicatori

- KEI oltre i KPI
 - ✓ L'Experience oltre la Performance
 - ✓ Experience / mq oltre che vendite / mq



Nelson Mandela

Noi non siamo quelli che vincono o perdono.

Siamo quelli che vincono o imparano.



Highlights dai top Congress mondiali

WRC Dubai, apr16 - MAPIC Cannes, nov16 – Euroshop, mar17

1.200 - 5.700 – 113.000 manager

Kiki Lab presente con speech, meeting, retail tour



Grazie ai nostri partner

Partner della Ricerca



Main Media Partner



Media Partner



Association & Event Partner



International Partner



Awards Partner



Event Partner



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab

www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Grazie a



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Grazie per un feedback



the Italian member of
Ebeltoft Group
International Retail Experts

Ki Best 2015 - scheda di feedback

Questa scheda è per le sue valutazioni sul convegno e per eventuali suggerimenti: sono molto importanti e li utilizzeremo come stimoli per i nostri prossimi convegni. Grazie

5: Molto; 4: Abbastanza; 2: Poco; 1: Per Niente **Max** **Min** Perché? (specialmente se risposto 2 o 1)

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|----------|
| 1. Le presentazioni (Ki Best) di Fabrizio Valente sono state interessanti? | 5 | 4 | 2 | 1 | 1. _____ |
| 2. La presentazione di Luca Bondioli (Calze Ileana) è stata interessante? | 5 | 4 | 2 | 1 | 2. _____ |
| 3. La presentazione di Francesco Fumelli, (SCS Consulting) è stata interessante? | 5 | 4 | 2 | 1 | 3. _____ |
| 4. La presentazione di Fabrizio Valente degli <i>Highlights del World Retail Congress 2015</i> è stata interessante? | 5 | 4 | 2 | 1 | 4. _____ |
| 5. La presentazione di Alessandra De Gaetano (Autogrill) è stata interessante? | 5 | 4 | 2 | 1 | 5. _____ |
| 6. Il Ki-Best è stato interessante? | 5 | 4 | 2 | 1 | 6. _____ |
| 7. L'organizzazione è stata adeguata? | 5 | 4 | 2 | 1 | 7. _____ |

Suggerimenti, indicazioni, commenti liberi

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Nome cognome

Azienda (facoltativo)

Grazie e arriverci a un prossimo evento Kiki Lab!

Prossimi eventi con Kiki Lab

- Dubai 4-6 aprile, **WRC**, con Kiki Lab in giuria per gli Awards
- Sidney 8-9 aprile, **Ebeltoft Group Meeting**, con Retail Tour
- Milano 4 maggio, **Retail Disruption 2017**, convegno Kiki Lab – CFMT
- Milano 16-17 maggio, **Mapic Italy**, Kiki Lab partner
- New York 11-15 giugno, **Retail Tour**
- Milano, ottobre, **Open-Inn Retail Award**



Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Open-Inn Retail Award

Premio dedicato agli operatori del settore che progettano e che adottano con successo **tecnologie innovative digitali** e l'**open innovation** come strumenti per lo sviluppo del business



Where Retail meets Start-ups!

