

Highlights dai Congress mondiali

WRC Dubai, apr17 - MAPIC Cannes, nov16 – Euroshop, mar17

1.200 - 5.700 – 113.000 manager

Kiki Lab presente con speech, meeting, retail tour



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

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

Scenari Dubai e Middleast

- Amazon si è comprato souk.com
- Clienti in evoluzione: 75% infocommerce
- *Anche il 30% dei mall potrebbe entrare a rischio chiusura*



Scenario US

- Ben 17 gruppi sono in fase di ristrutturazione con chiusura di numerosi negozi
 - ✓ Causa 1: aumento traffico on-line
 - ✓ Causa 2: punto di partenza US insostenibile (over-retailed)
 - ▣ Mq di retail per abitante: 2,5 / 3 volte in più rispetto ad altri Paesi avanzati
 - ▣ Razionalizzazione quindi almeno in parte fisiologica

Grandi Magazzini (pres. Macy's)

- Strategia principale: differenziarsi con prodotti esclusivi
 - ✓ Linee di private label
 - ✓ Linee speciali in partnership con i brand
 - ✓ Innovare il mix con nuovi partner emergenti che hanno target Millennials - Sugarfina (US, dolciumi cool) e Mon Purse (AUS, borse e accessori di pelle personalizzabili)

Sugarfina - Luxury candy boutique

- Prodotti dei migliori artigiani del mondo. Ad es.:
 - Confetti dall'Italia
 - Caramelle gommose dalla Bavaria (Germania)
- US, CND, UK
- Ecommerce
- 26 PV diretti
- 12 Shop-in-shop in UK
- Social media e community
- Customizzazione del packaging col proprio logo o design



Mon Purse, AUS – cross-channel



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

Mon Purse, AUS – cross-channel



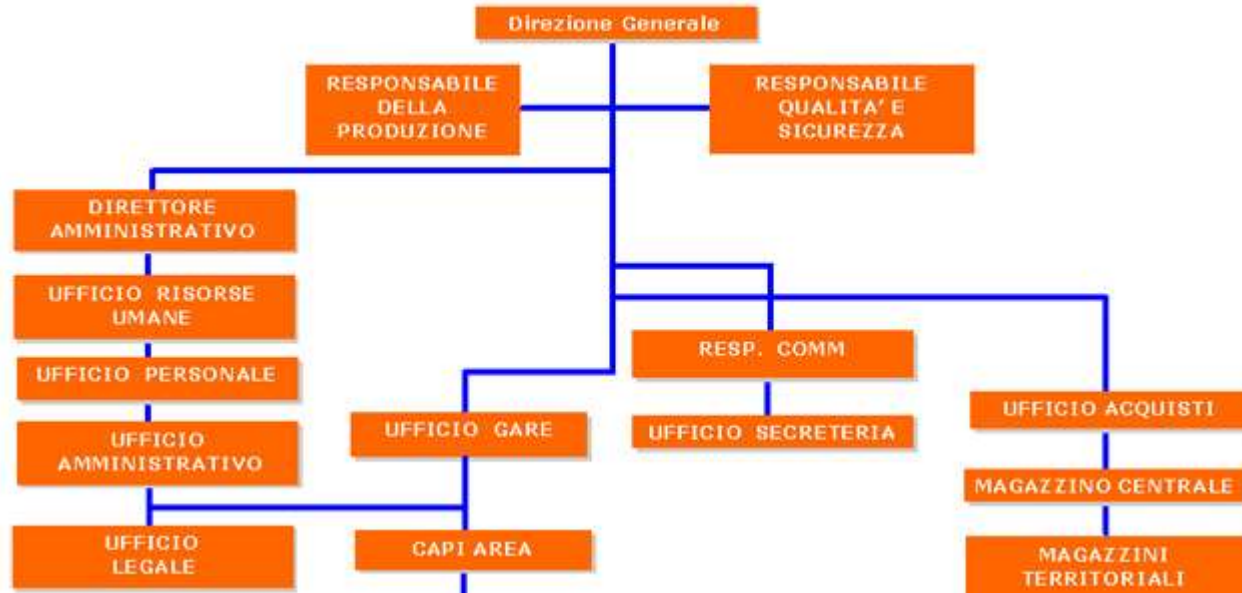
Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
www.kikilab.it - kiki@kikilab.it - www.ebeltoftgroup.com

Mon Purse, AUS – cross-channel



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

Nuove organizzazioni per nuovi scenari



*Il Chief Digital Officer? Easy solution, ma sbagliata.
Devono essere trasversali sia la visione che gli skill*

Coca Cola

Bacardi si integra con i Millennial

- 44% degli impiegati sono millennial: in target
- 31 collaboratori millennials selezionati da 19 paesi
- Progetto gestito direttamente dal Ceo, senza coinvolgimento delle HR. «Se no non funzionava». Stimoli imprenditoriali
- Gruppo strategico in funzione per 1 anno: progetti interni invece che affidati ad agenzie



***Nuovo ruolo:
Next Generation Chief Officer***

Nuove frontiere del servizio

- Neiman Marcus
 - ✓ Nostro plus = servizio
 - ✓ Se i nostri clienti vanno più online e meno nei negozi, immaginiamo quali altri servizi possiamo inventarci per loro, magari a casa loro. Pulizia degli armadi? Consulenza per l'ordine? ...

- Shell in Olanda

Servizi per velocità: rifornimento direttamente all'auto dove è parcheggiata con un truck elettrico che gira per la città

Easy Custom: DM



Proximity

- Costa Coffee: messaggi in base al tempo meteo
- Ikea: 10% of mobile clicks lead to store
- Local enquires from mobile 10% of total



Team

- *To go fast, go alone - To go far, go together (prov africano)*
- Adidas: Obiettivo servizio eccellente

Dai '7 passi alla vendita'

A Connect, engage, inspire

- ✓ Es. scoprire che è il compleanno del cliente e mentre prova e paga fargli trovare un piccolo dolcetto ...
- ✚ stimolare e autorizzare iniziative libere del genere

Greentailing per Inditex - Zara

- Il CEO nel suo ultimo speech ai dipendenti ha parlato metà tempo sulla sostenibilità.
- *Progetto Join clothes: pv punto di arrivo? No punto di passaggio*
- *7.000+ pv, 5% di vendite Zara già coinvolte, quindi 200 mln di capi. E vogliamo arrivare al 100%*
- I nostri pv salvano 30% di energia grazie al Climate control system. Da HQ controlliamo ogni pv nel mondo.
- Dobbiamo farlo insieme ai nostri competitor: H&M, Uniqlo
- H&M: how do we make sustainability fashionable?

Lululemon

- Lasciare agli store manager il potere di scelte locali
- Partnership diffuse: con il coffee store locale, ecc.
- 30 persone del team che si occupano di social conversation e hanno il potere di vendere
- *Caso Indiana. Acquisto di un cappellino, arrivati 19. Il cliente ci scrive di riprenderli. Noi: no tienili pure e regalali ai tuoi amici! Diventata una storia dei media con mlns di impressions !!!!*



IoT - Oggetti digitali: Think & Go per i CC

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



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

High street Retail @ Mapic 2016



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

Ebeltoft Group
International Retail Experts

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

Ebeltoft Group
International Retail Experts

Progetti di recupero: Centrum Praskie, PL

ex fabbrica di vodka: campus Google, museo sulla vodka, Retail



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

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



Hot Black Coffee - Toronto

- Dal 2016 il WiFi è disabilitato
 - ✓ «Speriamo di creare un'atmosfera di comunità in cui le persone parlano a vicenda invece di scrivere in silenzio sui loro smartphone e computer.»



Hamburgeria Eataly

Disinquinamento tecnologico: chi lascia il cellulare nella Black phone box alla cassa per tutto il pasto avrà il dolce in omaggio



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

Nelson Mandela

Noi non siamo quelli che vincono o perdono.

Siamo quelli che vincono o imparano.



Highlights dai 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



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

Grazie ai nostri partner

Partner della Ricerca



Main Media Partner



Media Partner



Association & Event Partner



Awards Partner



Academy Partner



Grazie ai clienti



Grazie ai relatori !

Grazie ai Millennial !

Grazie ad Armando Garosci !

Grazie al Novotel e al suo team !

Grazie al team Kiki Lab !

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 di/con Kiki Lab

- Venezia 29 giugno, **Building Day**, speech di Kiki Lab
- Copenhagen 9-11 ottobre, **ShopTalk**, Kiki Lab Italian partner
- New York 21-24 ottobre, **Retail Tour**, con Confcommercio
- Milano 26 ottobre, **Open-Inn Retail Award**
- Cannes 15-17 novembre, **Mapic**, Kiki Lab partner e Awards Juree



Open-Inn Retail Award

Possibilità d'iscrizione fino al 3 luglio

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!



'Nuovo' mondo: opportunità insieme !

