

Horizontal Retail 1

*Chiavi e casi di successo
nel 'nuovo mondo'*

Parte 1

Fabrizio Valente

Founder & CEO

Kiki Lab - Ebeltoft Italy



Milano, 27 giugno 2017

'Nuovo' mondo



'Nuovo' mondo: opportunità



'Nuovo' mondo: rischi



Jeff Bezos è un pazzo

compra Wholefoods Market:

465 pv 14 mld \$

***in un mondo disruptive i pazzi-genì
hanno ottime possibilità***

Business opposti?

Customer care comune: eccellente

Tripadvisor: primo negozio 2018



Terminal 2 ticket lobby. Source: Raleigh-Durham International Airport.

TRIP ADVISOR BRICKS AND MORTAR

Trip Advisor is set to open its first store in summer 2018, allowing travellers to interactive with popular destinations via touch screens and a sensory wall and pick up snacks, souvenirs and magazines.

Meanwhile, passengers can expect to find travel accessories at 5th & Sunset and news and convenience goods at City Market News, Hudson and Hudson Ink, operated by Hudson Group, all due to open in spring 2018.

Hudson Group will also reveal electronics offers from Tech on the Go and lifestyle fashion from Vineyard Vines in the summer of the year.

Other leases to be granted approval include XpresSpa, which offers personal care services such as manicures and pedicures. XpresSpa will open in spring, while local products from Root & Branch operated by The Marshall Retail Group will arrive in Summer 2018.



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

Ebeltoft Group
International Retail Experts

12 Horizontal Key, 35 casi da 11 Paesi



Co-progettazione



Trasparenza



Try before buy



Greentailing



Edutainment



Digital Fluid



'VIP' Care



Addetti Multi-Canale



Hyperlocal



**Valutazioni
peer-to-peer**



Personalizzazione



Community

Co-progettazione

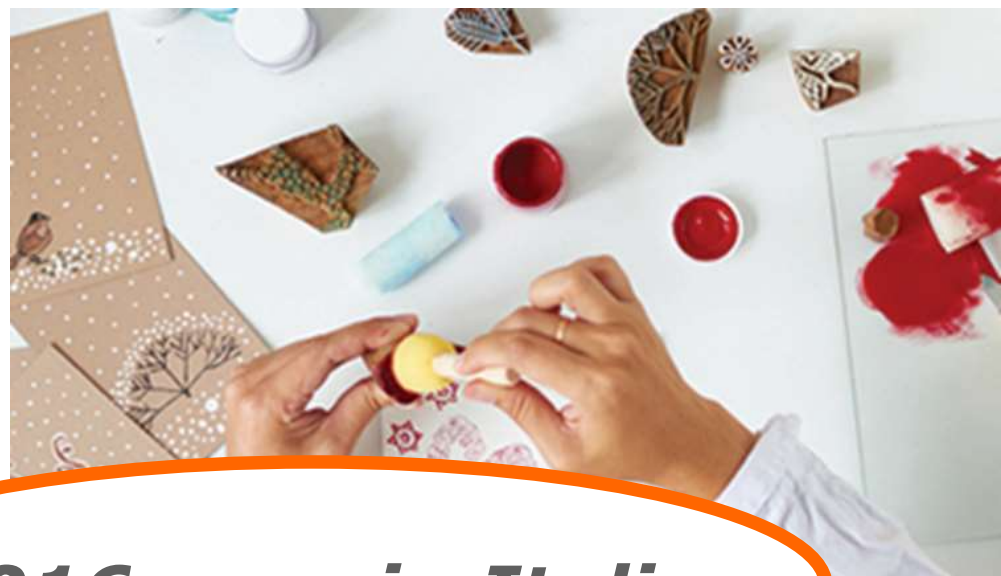
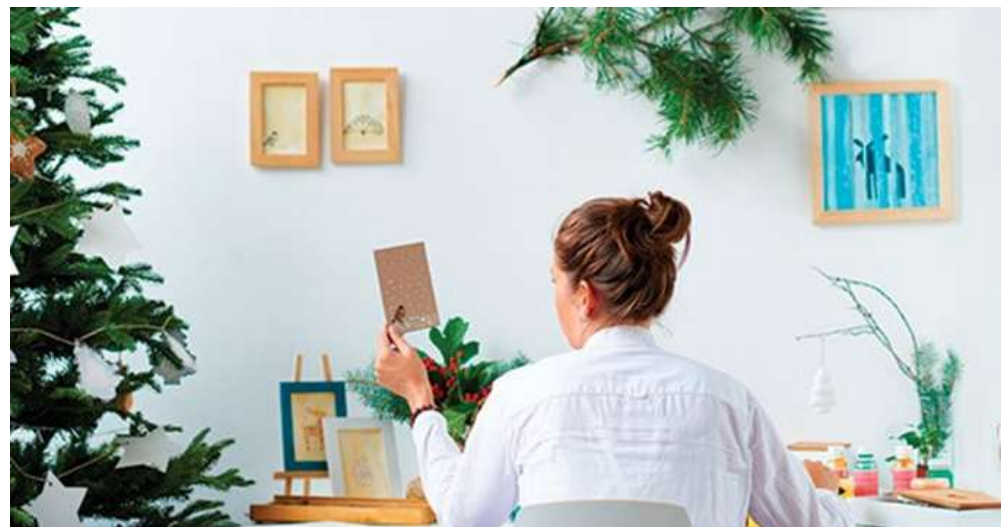
La co-progettazione è importante: 44%



Clienti e collaboratori al centro: promessa, impegno e risorsa inesauribile per migliorare, innovare, co-progettare

DaWanda & Butlers – DE Co-progettazione

- DaWanda ('unica'):
piattaforma di artigiani-
creatori-venditori
- 2006: nasce a Berlino
- 360.000 membri
- 6,9 mln di clienti
- Butlers: 160 negozi
- Concorso per il Natale in
partnership
 - ✓ premi e visibilità per i
vincitori



2016 apre in Italia

- Abbigliamento, scarpe, accessori
- 1991: prima apertura
- 500 negozi in Francia
- 15.000 referenze
- 4.000 collaboratori
- Partnership con l'app BrandBirds



Incentivare i feedback semplici e veloci su tutto

The image displays three screenshots of the Gemo mobile application interface, which is designed for customer engagement and feedback.

- Left Screenshot (Home Screen):** Shows the Gemo logo at the top. Below it, there are two main sections: "LE MERCHANDISING / LE MAGASIN" (Merchandising / The Store) and "FAISONS CONNAISSANCE" (Let's get to know each other). Each section has a question mark icon and a yellow button.
- Middle Screenshot (MON COMPTE - My Account):** Features a user profile icon, a 25% discount badge, and a section titled "MES INFORMATIONS" (My Information). This section includes fields for gender (HOMME / FEMME), email (reflexClientGemo@cooteclients.fr), and a "MÉTIER" (Job) field. Below this is a "CHANGEMENT DE MOT DE PASSE" (Change Password) section with a "Mot de passe actuel" (Current password) field.
- Right Screenshot (Mission Details):** Displays a mission titled "AVEC CETTE MISSION VOUS REMPORTEZ 20 POINTS" (With this mission you win 20 points). It includes a "PARTICIPER" (Participate) button and a "DÉTAILS DE LA MISSION" (Mission Details) section. The details explain that users can win points by taking a photo of a product in the store and reporting it to a salesperson.

VI10, Casa Ametller – ES Co-progettazione

- Produzione e commercio di alimenti naturali
- 80+ botteghe

Concorso di co-progettazione

- 4.000 candidati
- 10 partecipanti selezionati
- 1 anno di lavoro: dalla vendemmia al design
- 5.000 bottiglie prodotte
- Ricavato a no-profit



Trasparenza

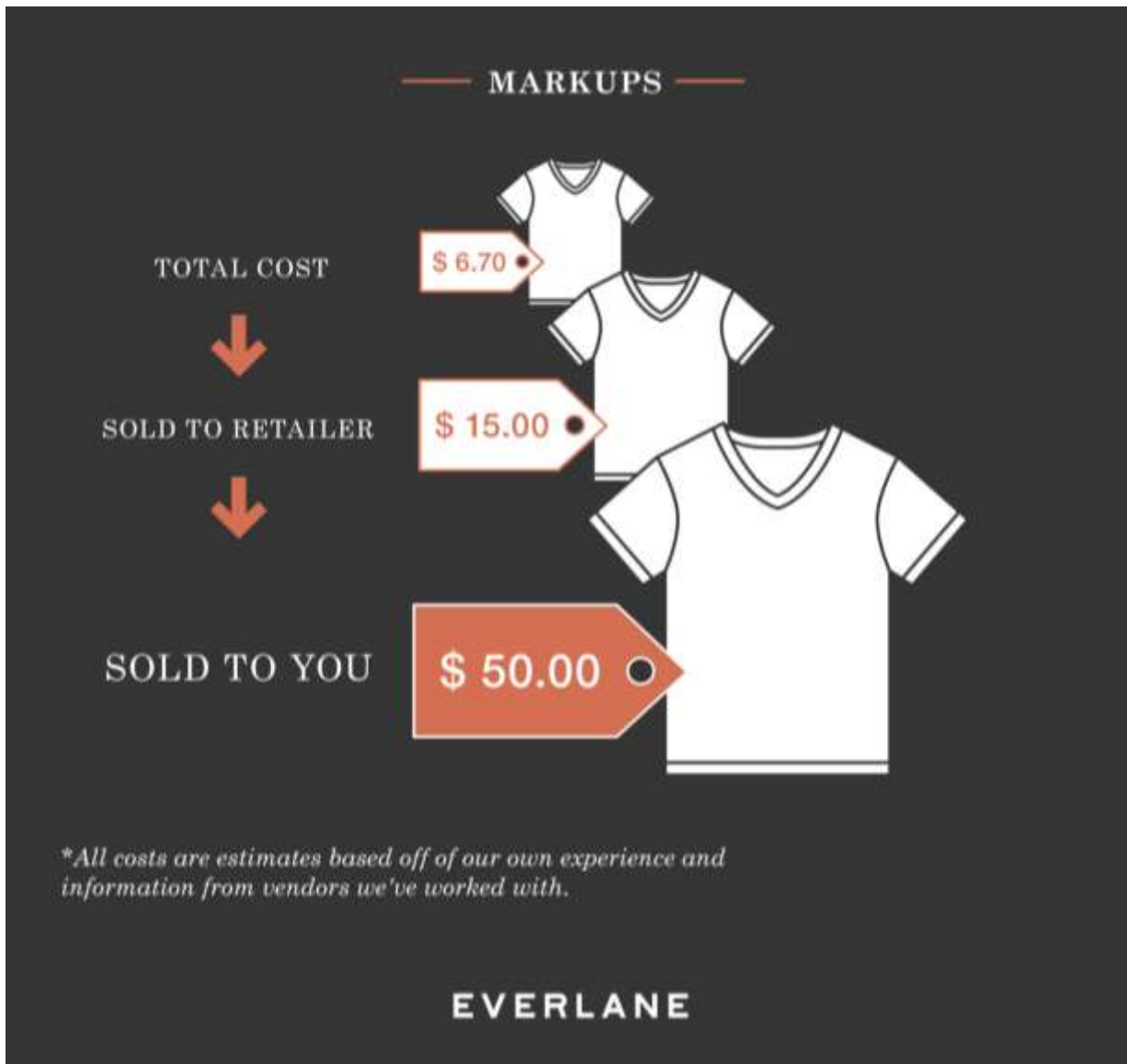
La trasparenza è essenziale: 56%



Promuovere la trasparenza dell'insegna e del Brand per guadagnare la fiducia dei clienti

- E-commerce abbigliamento
- Stile minimalista, prodotti continuativi
- 2010: lancio
- 2 showroom
 - ✓ N.Y. e S. Francisco
- Consegne in USA, Australia, Canada e Cina





Try before buy

**In un negozio, se non è possibile provare i prodotti,
non ci ritorno: 59%**



*Visual merchandising aperto e prodotti disponibili
per facilitare le interazioni in condizioni 'reali'*

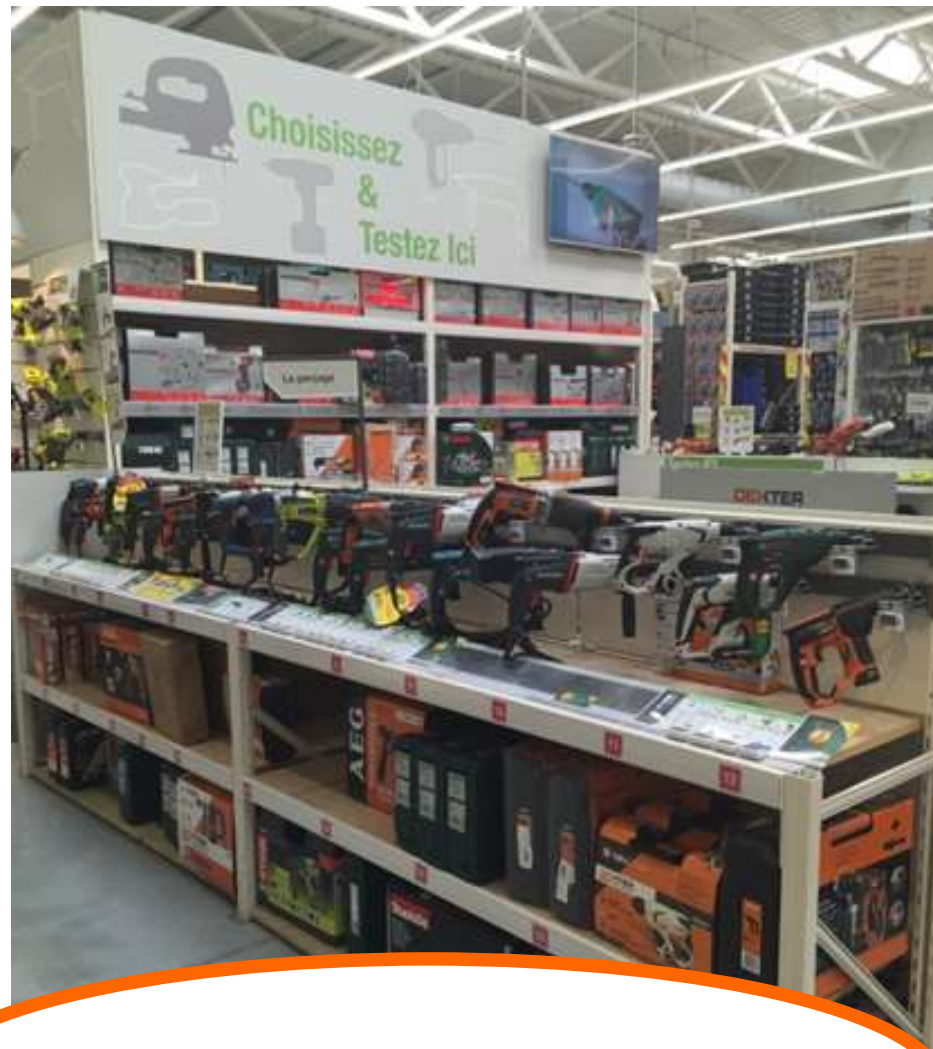
Kiki Lab confidenziale. Non riprodurre o pubblicare senza consenso scritto di Kiki Lab
Fonte: indagine 2017 di Ebeltoft Group

Ebeltoft Group
International Retail Experts

- GSS Brico
- 1923: prima apertura FR
- 330 negozi
- 13 Paesi
- 61.800 dipendenti
- 1996: prima apertura IT

Nuovo concept

- Aree test
- Workshop condotti da fornitori, addetti, clienti



Test anche dei trapani





Greentailing

La sostenibilità è essenziale: 38%



‘Non esiste un piano B per il pianeta e i cittadini si aspettano che le aziende prendano l’iniziativa

- Food Discount
- 1994: prima apertura
- 1.000 sku
- 280 negozi in DK
- 10.000 dipendenti



2016: lancio nuova app con funzione 'spesa a domicilio'

40.000 utenti registrati



piano di sviluppo: 400 negozi

Meine-Spielzeugkiste.de – DE Greentailing

- Abbonamento mensile on-line per giocattoli usati
- 'Economica circolare' con 45 Brand
- 4,99€ prezzo base per abbonamento mensile
- 20€ fascia di abbonamento mensile scelta dal 71% dei clienti

Eine Kooperation von:



**WERDE
SPIELZEUG
TESTER**

*Bewirb
dich
jetzt!*

und viele mehr

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

Ebeltoft Group
International Retail Experts

Consegna dopo l'igienizzazione



***Win Win: bambini, famiglia,
ambiente, aziende***

Edutainment

Formazione e know-how sono fondamentali: 31%



'Imparare il prodotto' a 360° con semplicità e leggerezza

- Produttore di grill
- 1952 invenzione del grill sferico
- 72 Paesi



Academy

- Informare, insegnare, appassionare
- 27 sedi in città



30.000+ clienti coinvolti nel 2016

Digital fluid

La fluidità dei processi è essenziale: 35%



*Esperienze digitali e cross-canalità:
semplicità, flessibilità, velocità*

- Grandi magazzini
- 1901: prima apertura a Seattle
- 350+ negozi in USA, Canada, Porto Rico
- 13,1 mld \$ fatturato







12 Horizontal Key, 35 casi da 11 Paesi



Co-progettazione



Trasparenza



Try before buy



Greentailing



Edutainment



Digital Fluid



'VIP' Care



Addetti Multi-Canale



Hyperlocal



**Valutazioni
peer-to-peer**



Personalizzazione



Community

'Nuovo' mondo: opportunità e rischi

