



CORPORATE EDUCATION

Fare marketing nel new normal digitale

Riflessioni di Lucio Lamberti e Giuliano Noci
(senza la sfera di cristallo)

MIP

POLITECNICO DI MILANO
GRADUATE SCHOOL
OF BUSINESS

FT Executive Education
Ranking 2019

FT European Business Schools
Ranking 2018

2018
BEST
B-SCHOOLS

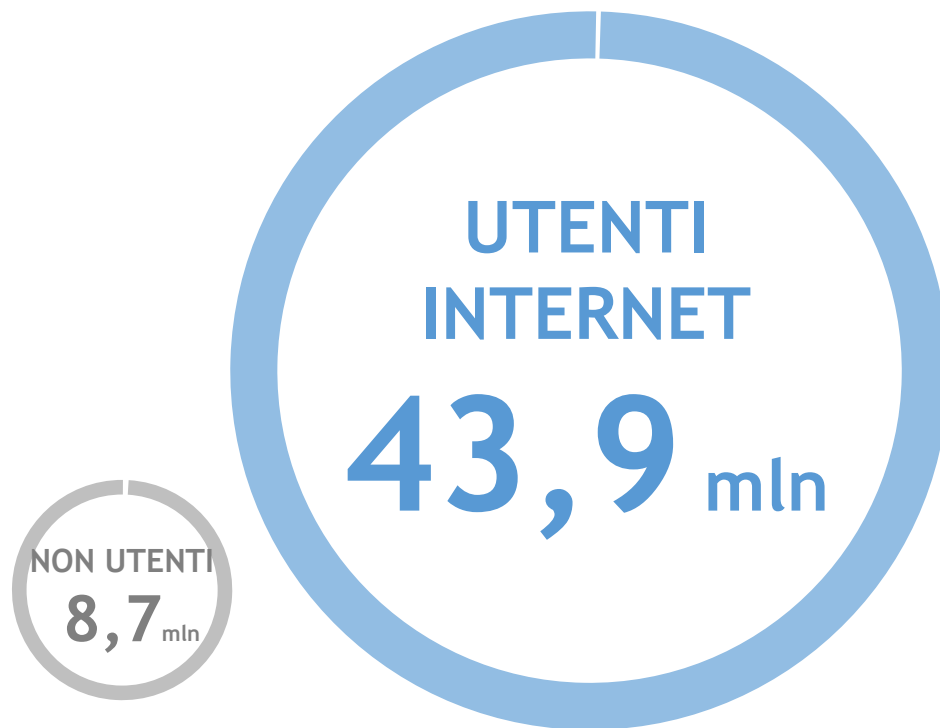
EFMD
EQUIS
ACCREDITED

ASSOCIATION
AMBA
ACCREDITED

EFMD
EQUIS
CERTIFIED

Su cosa vogliamo riflettere

- Il punto di partenza
- Verso il New Normal
- Gli obiettivi delle imprese
- Le leve su cui focalizzare l'attenzione
- Gli enabler del cambiamento



Fonte: Nielsen e Politecra

%

Osservatorio Multicanalità 2019

Dato annuale, elaborazione Nielsen su dato Audiweb Base: Popolazione italiana

55% Italiani connessi in un giorno medio

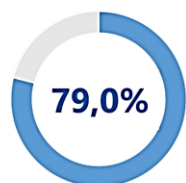


56,5%

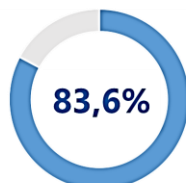


53,5%

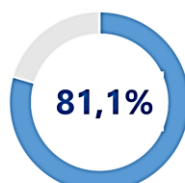
18-24 anni



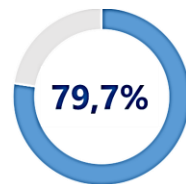
25-34 anni



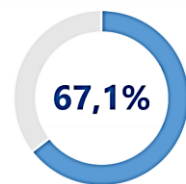
35-44 anni



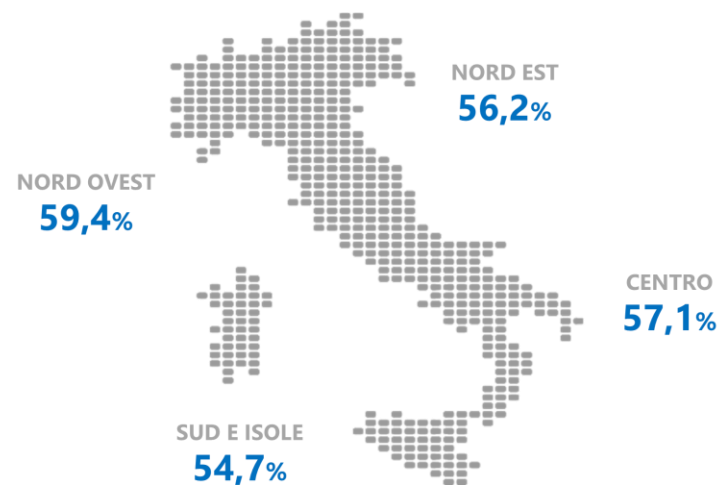
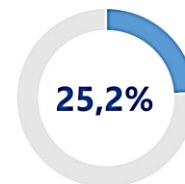
45-54 anni



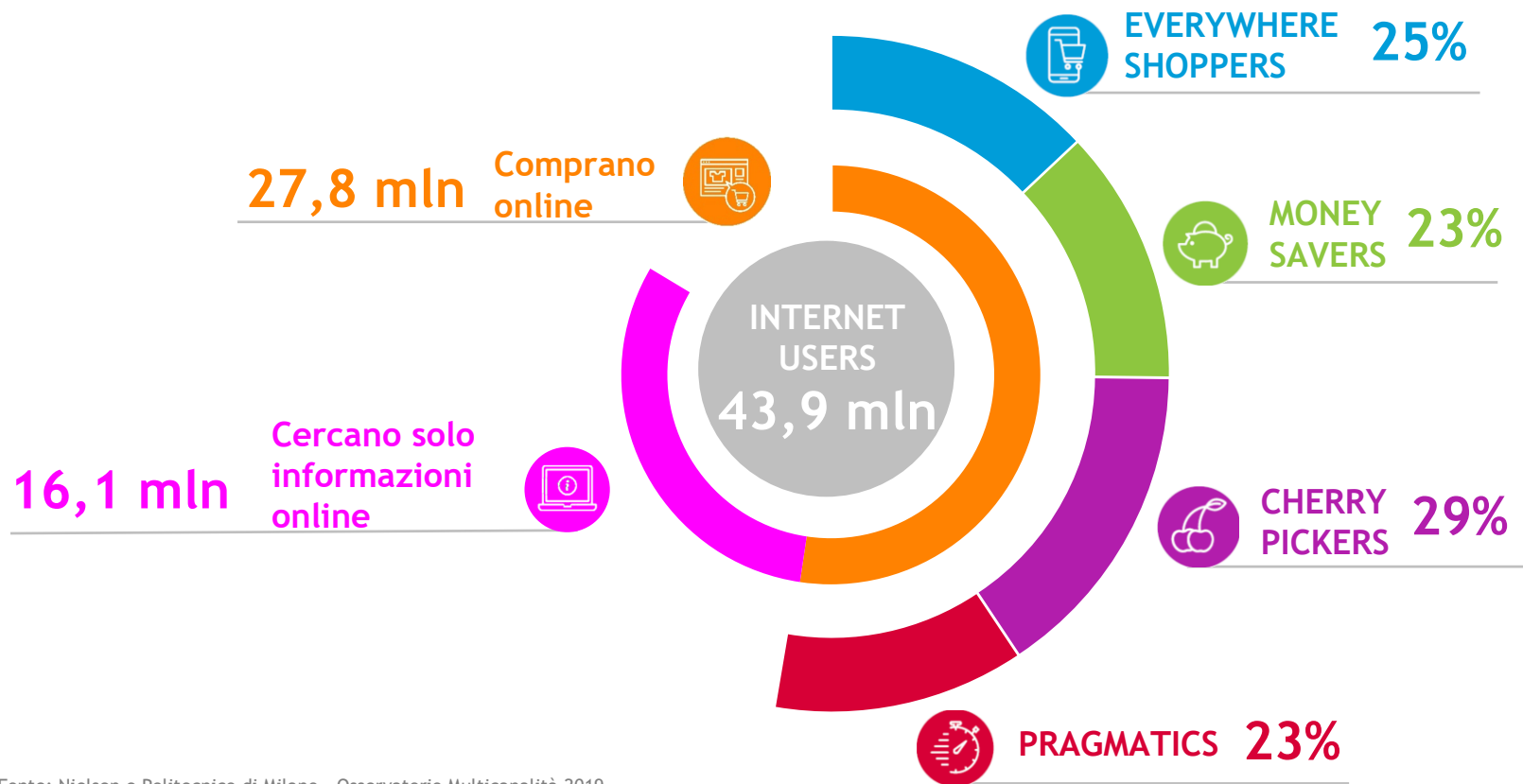
55-64 anni



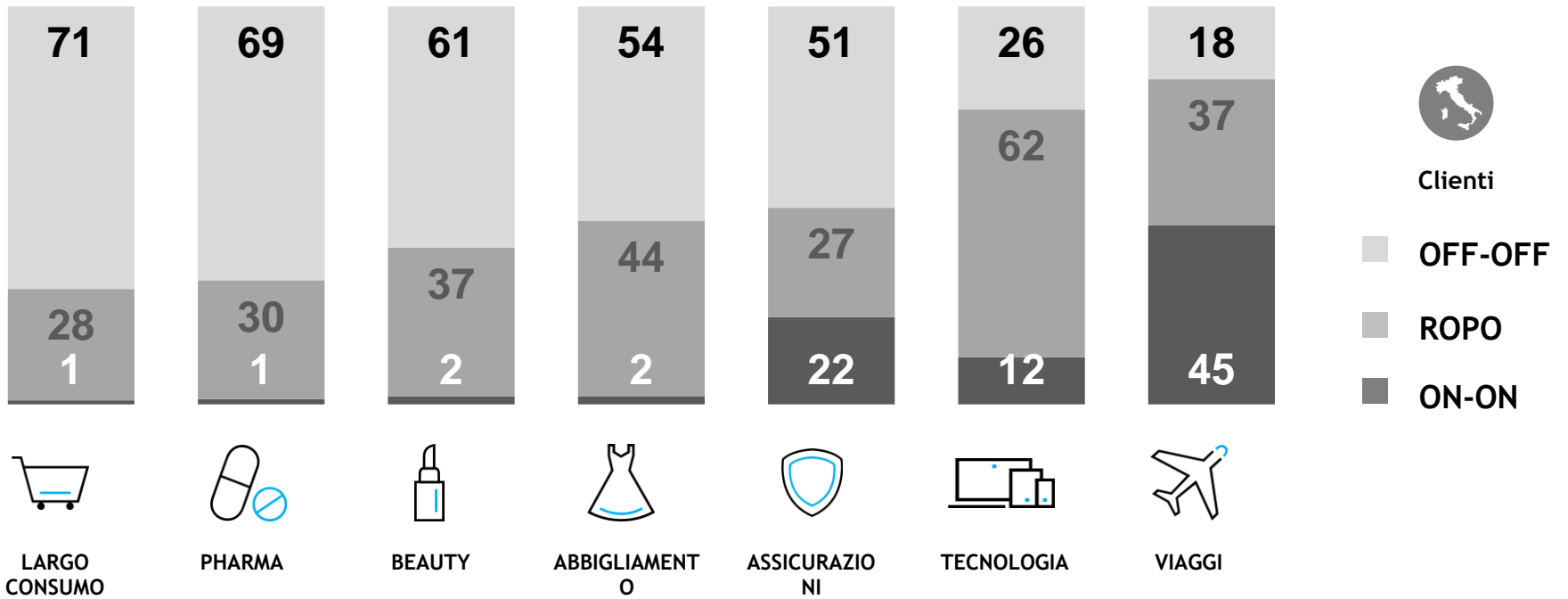
65+ anni



Fonte: Audiweb Database, Luglio 2019 - Audiweb powered by Nielsen

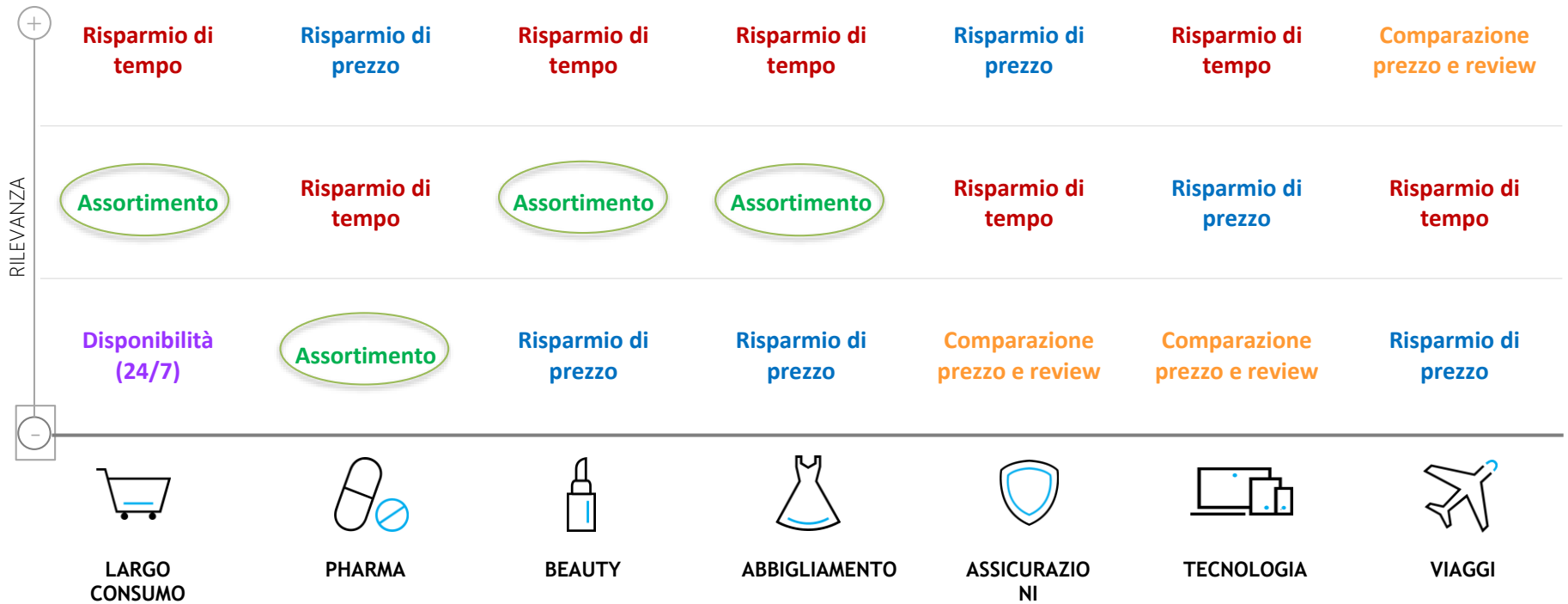


Fonte: Nielsen e Politecnico di Milano - Osservatorio Multicanalità 2019



Fonte: Nielsen e Politecnico di Milano - Osservatorio Multicanalità 2019

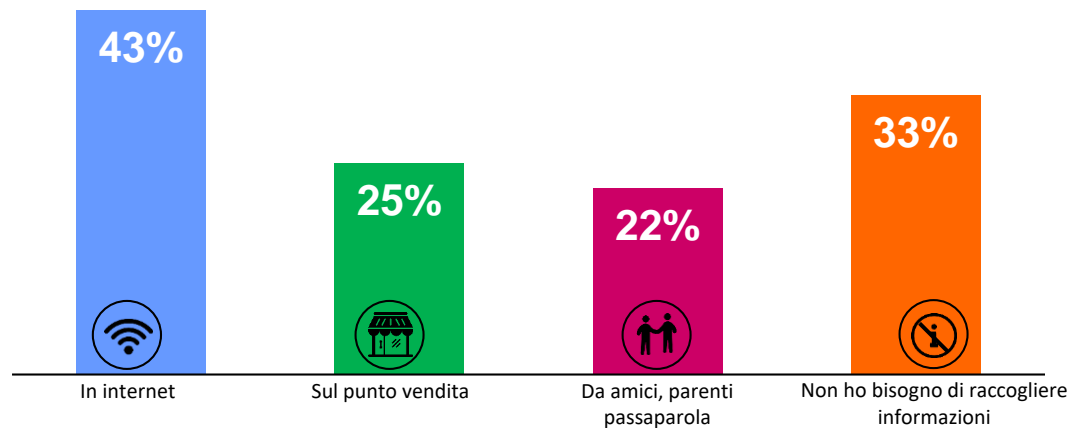
Cosa piace dell'online?



La raccolta di informazioni per i prodotti di largo consumo

Prima di effettuare un acquisto di prodotti di Largo Consumo in che modo raccoglie informazioni o pareri per scegliere?

Dato: % rispondenti «Sì» - Base: acquirenti online



- Fonte: Osservatorio Multicanalità 2018 – Nielsen e Politecnico di Milano

Mustards

Filter [Clear All](#)

Collection

From The Pump
Dijon Mustard
Flavoured Mustard

Strength

Low
Medium
High

Price

Under \$20
\$20 to \$50
Over \$50



Celeriac, Black Truffle and White Wine Mustard, 3.8oz
☆☆☆☆ No reviews

\$10.90

ADD TO CART



Black Truffle Mustard with Chablis White Wine, Freshly Pumped
★★★★★ 16 reviews

From \$43

ADD TO CART



Taste of truffle mustard Selection
☆☆☆☆ No reviews

From \$89

ADD TO CART





Emily Veg Crisps Sweet Potato Sticks Se...
120g

Now £2, was £2.79 >



Emily Veg Crisps Crunchy French Beans, Su...
80g

Now £2, was £2.79 >



Emily Veg Crisps Sweet Potato Sticks Season...
100g

Now £2, was £2.60 >



Sweet & Spicy
Ounce
7
antry



Happy Belly Fancy Whole Cashews, 16 Ounce
★★★★☆ 32
\$7.52 PrimePantry



Happy Belly Nuts, Chocolate & Dried Fruit Trail Mix, 48 oz
★★★★☆ 33
\$19.20 PrimePantry



Happy Belly Sweet & Spicy Trail Mix, 40 Ounce
★★★★☆ 28
\$17.60 PrimePantry



Happy Almon
★★★

\$7.99

I cambiamenti rispetto ad un anno fa

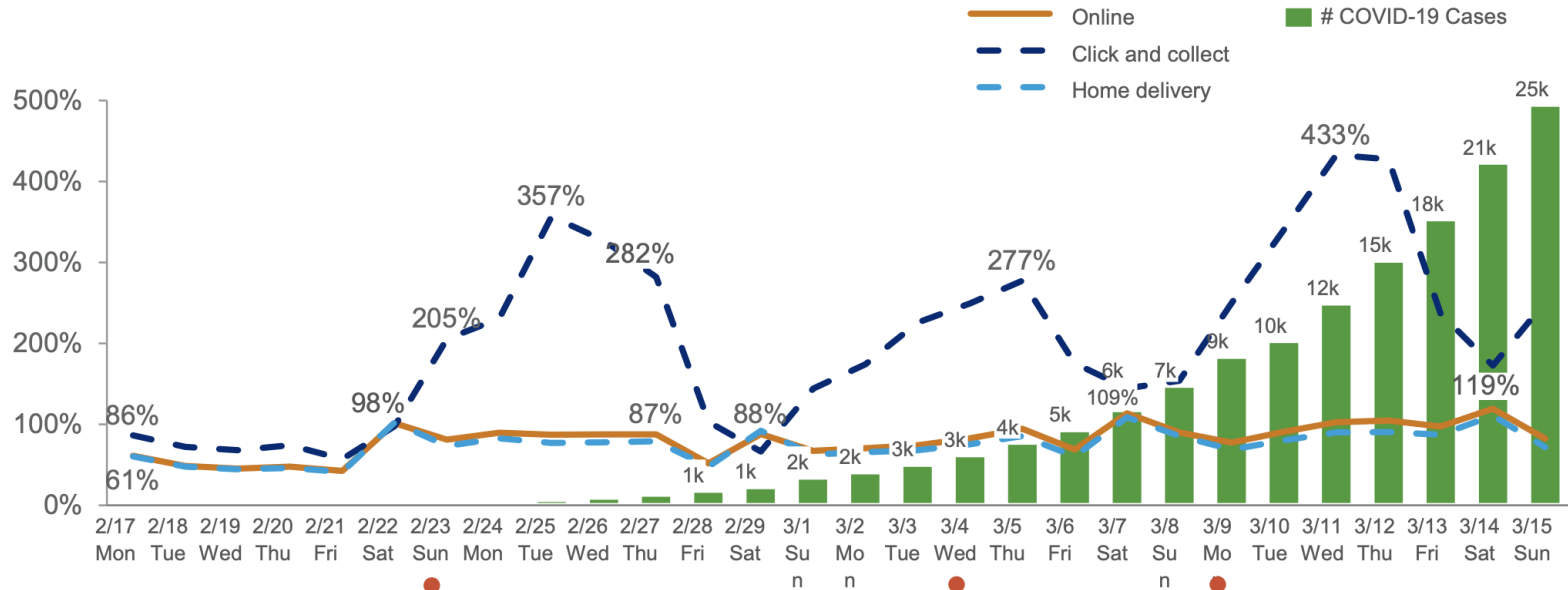
	Italy	France	UK	NZ	US	
TOTAL STORE	21.4%	36.9%	23.2%	19.5%	52.5%	
NONEDIBLE	Paper Products	48.0%	98.3%	133.8%	100.2%	212.3%
	Home Care	37.3%	50.4%	55.4%	42.1%	101.8%
	OTC Healthcare	76.2%	60.3%	99.6%	58.3%	70.4%
	Personal Care	6.0%	79.0%	45.4%	18.4%	49.3%
	Pet Food + Care	20.7%	30.6%	27.9%	13.5%	38.7%
	General Merchandise	-35.1%	NA	-1.9%	12.0%	18.8%
	Cosmetics	-7.0%	38.9%	-0.7%	41.2%	8.1%
EDIBLE	Beverage	17.5%	26.5%	24.2%	15.9%	39.6%
	Packaged Food	33.8%	49.1%	42.0%	26.1%	77.2%
	Alcohol	9.7%	7.2%	11.1%	4.6%	27.6%
	Baby Food + Care	23.4%	53.0%	65.2%	0.7%	62.8%
	Dairy	30.4%	32.9%	23.5%	12.0%	57.8%
	Frozen Foods	45.1%	41.6%	32.8%	19.3%	78.8%
	Fresh Foods	18.3%	22.5%	12.7%	16.8%	43.9%

Source: IRI POS Data Week Ending March 15, 2020 vs year ago Note: Exact product categorization varies slightly by country

© 2020 Information Resources Inc. (IRI). Confidential and Proprietary.

L'esplosione dell'eCommerce

CPG Sales % Change vs. Year Ago



11 cities in Lombardia and Veneto are declared "Red zones" and locked down

All schools and universities across Italy are closed down

Italy is declared Red zone – the next day all non-essential activities are shut down



Source: IRI Panel online, Dates reflect Monday, 17 February through Sunday, 1 March, 2020. Worldometer as of March 24, 2020
 © 2020 Information Resources Inc. (IRI). Confidential and Proprietary.

H&M points to faster online shift as coronavirus shuts stores

Swedish fashion retailer's new chief says it will take 'forceful measures' as March sales halve

yesterday

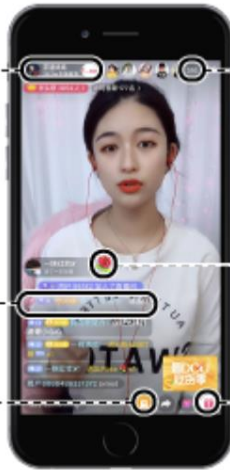


Livestreaming on ByteDance's Douyin app

Sister Li Kui makes money from virtual gifts and ecommerce sales



Sister Li Kui's livestream



Fans in livestream

Fans send virtual flowers. Cost: less than Rmb 1

Fans message with livestreamer

Shopping bag

Virtual gift box

Fans have given 383,000 Douyin tokens during the stream = Rmb 38,300. ByteDance and the livestreamer usually split the pot



Lanna foot repair patches sold through online retailer Suning

Crackers sold through ByteDance's ecommerce platform

Non solo advertising

How China is revolutionising e-commerce with an injection of entertainment

[Jialu Shan](#) April 2, 2020 5.43pm BST



È tutta un'accelerazione

- La proiezione dello spazio fisico nel mondo online
- La casa diventa uno spazio polifunzionale
- L'urlo degli spazi di vendita vuoti
- Il web come dimensione di integrazione sociale e spaziale delle persone



Internet è diventato il sistema nervoso della società; e con il 5G lo diventerà sempre più
I comportamenti di acquisto sono

Le priorità per le imprese

Sun Tzu «Il caos è un'opportunità di innovazione»



- Rompere gli indugi sul fronte della trasformazione digitale
- Gestire l'emergenza traguardando al futuro
- Ritenerne tempestività e proattività fondamentali del business
- Tenere vive le relazioni con i clienti

Vi è una sola opzione sul tavolo:
assumere una prospettiva customer-centric



I NOSTRI BOX ALIMENTARI

I NOSTRI KIT TEMATICI

Sono arrivati "Gli Essenziali Carrefour"

Per rispondere a continue nuove esigenze e sullo stimolo di numerosi Fedeli Clienti, abbiamo deciso di lanciare un innovativo servizio di spesa online. Nasce così "Gli Essenziali Carrefour", il nuovo servizio di Box Alimentari e Kit Tematici con consegna a domicilio gratuita, entro 4 giorni lavorativi, su tutto il territorio italiano!

COME FUNZIONA



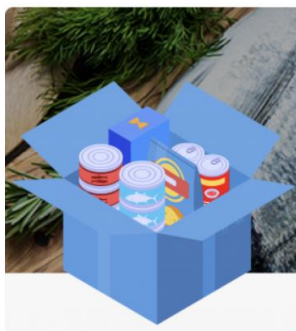
LE NOSTRE PROPOSTE



Dettagli

Box Vegetariano per 1 settimana per 2 persone. Consegna gratuita!

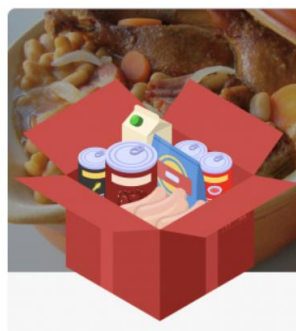
69,00 €



Dettagli

Box Mare per 1 settimana per 2 persone. Consegna gratuita!

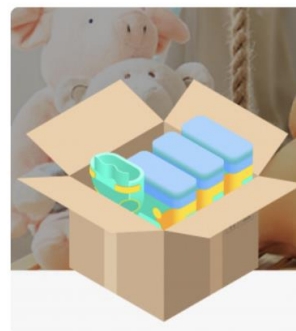
69,00 €



Dettagli

Box Terra per 1 settimana per 2 persone. Consegna gratuita!

69,00 €



Dettagli

Kit Baby per 1 settimana. Consegna gratuita!

79,00 €

SERVIZIO | DIGITALE



Triboo, con il coronavirus balzo dei volumi e-commerce

Nel periodo impattato dal Covid-19, il gruppo Triboo ha registrato un incremento del 17% dei volumi di transazioni per l'e-commerce

di Andrea Biondi



(Adobe Stock)

🕒 2' di lettura

Il coronavirus sta mettendo le ali all'e-commerce del gruppo Triboo. L'emergenza Covid 19 non sta tardando a mostrare i suoi effetti, per il commercio a distanza come a tutte le attività che

Design Week, il Fuorisalone diventa digitale

Saltato il Salone del Mobile, la manifestazione milanese si reinventa sul web con quattro nuove piattaforme pensate per dare visibilità alle aziende, e non solo. E per l'autunno è allo studio l'organizzazione di un evento diffuso



Le leve su cui lavorare

- La conoscenza prima di tutto
- Centralità del ruolo della marca (ritorno a una visione di medio-lungo periodo)
- Piena affermazione di una architettura di interazione multicanale
- Impostare la strategia eCommerce: owned vs asset di terzi
- La strategia di comunicazione è importante (non commettiamo l'errore di ridurli – come sta già avvenendo -)
- La leva della formazione diviene ancora di più elemento centrale di ogni progetto consapevole

Il cambiamento non è gratis

- Commitment del vertice strategico (non solo per ridurre i costi...)
- Affermazione di un approccio agile
- Centralità del sistema delle competenze
- Presenza di un'adeguata infrastruttura tecnologica (cloud)



Mai, come in questo momento, Strategia e Marketing diventano un tutt'uno

Grazie

@giuliano_noci

Giuliano.noci@polimi.it

@luciolamberti

Lucio.lamberti@polimi.it