



AREA WEB

LO SPAZIO DIGITALE A SERVIZIO
DEL BUSINESS



ECOMMERCE , COVID E CLIENTI: COS'È CAMBIATO?

All'interno l'approfondimento sulle nuove abitudini
dei consumatori

“Sedici milioni di italiani affermano che il cambio di abitudini avvenuto durante la pandemia è irreversibile”



La pandemia da Covid-19 ha provocato grandi cambiamenti nella vita delle persone, tra isolamento, obblighi di distanziamento sociale e l'hashtag virale “#iorestoacasa”.

La maggior parte delle attività quotidiane ha trovato un nuovo spazio di espressione sul web: chi poteva ha lavorato in remoto, la didattica è diventata a distanza, gli amici si incontravano su Google Duo, Skype o FaceTime... e gli acquisti si facevano sugli e-commerce!

Per offrire una visione il più completa possibile ai nostri lettori, questo paragrafo è dedicato al confronto tra il periodo pre-pandemia e pandemia. Quali sono le cifre che spiccano?

- Nel 2019, il 98 % degli italiani ha usato almeno un Marketplace digitale
- Tra Gennaio e Maggio 2019 il numero di nuovi consumatori digitali in Italia era di circa 700.000 unità. Se prendiamo il periodo tra Gennaio e Ottobre 2020, il numero di nuovi consumatori si attestava intorno a 1,3 milioni.
- Nel periodo tra Ottobre 2019 e Ottobre 2020 il numero di transazioni online è aumentato del 15,4 %, di cui la metà è stata registrata durante l'emergenza sanitaria.
- La frequenza di acquisto online è aumentata del 79 % nel periodo di emergenza sanitaria.
- Nel 2020, il 36,4 % di consumatori ha comprato online per la prima volta prodotti che nel periodo pre-Covid acquistava esclusivamente in negozio.

Cosa pensano i consumatori italiani?

Secondo lo studio Nomisma e Crif, nel 2020 il 70% dei consumatori nazionali (tra i 18 e i 65 anni) ha effettuato almeno un acquisto su internet. Questa percentuale riguarda i beni di largo consumo, prodotti semi-durevoli, elettronica e abbigliamento.

L'83% degli utenti ritiene che il servizio offerto dalle piattaforme e-commerce generaliste sia soddisfacente; apprezzano la varietà dei prodotti e la cura con cui vengono consegnati.

Il 75 % degli utenti apprezza i negozi online plurimarca specializzati nella vendita di una tipologia di un prodotto. Il loro punto di forza? La facilità di navigazione.

Gli e-commerce monomarca sono popolari tra il 64% dei consumatori intervistati. Il 68% dichiara che la chiarezza e la comprensibilità del sito sono essenziali.

L'indagine Netcomm conferma che gli italiani apprezzano lo shopping online: molti vorrebbero che anche le botteghe del proprio quartiere offrissero almeno la possibilità di prenotare online e ritirare in negozio.

Quali sono i settori coinvolti nel trend?

La pandemia ha fatto impennare le vendite online di elettronica, abbigliamento e arredo.

Il 48% degli italiani ha acquistato sul web prodotti informatici ed elettronici. Di questi, il 78 % acquista da Marketplace generalisti; il 23% compra da shop online di negozi fisici mono o plurimarca. Il 30 % degli italiani che ha fatto shopping di abbigliamento e calzature online preferisce i negozi virtuali plurimarca (quota 45 %), mentre il 23% acquista direttamente on line dal sito/app del brand preferito.

L'e-commerce: una necessità?

Gli italiani non hanno abbandonato i canali e-commerce neanche dopo l'allentamento delle misure restrittive. Dalla ricerca di Casaleggio Associati emerge un numero significativo: 16 milioni di italiani affermano che il cambio di abitudini avvenuto durante la pandemia è irreversibile.

La digitalizzazione non è più solo un'opportunità, ma diventa necessaria per comunicare con i clienti e vendere i propri prodotti. Le cifre parlano chiaro: curare la propria presenza online è fondamentale perché è lì che i consumatori acquisteranno sempre di più.

Le aziende intervistate nello studio hanno condiviso i loro obiettivi per il biennio 2021-2022. In ordine di importanza, essi sono:

- acquisire nuovi clienti;
- fidelizzare clienti;
- aumentare l'awareness del marchio.

Secondo le previsioni, inoltre, nel 2021 l'advertising digitale supererà quello tradizionale.

Come trarre beneficio da questo cambiamento, prevedibile e frastornante al tempo stesso?

Il 42 % delle aziende è ancora insoddisfatto di come comunica, e il 10 % sperimenta passando da una novità all'altra.

Ricerca e trovare l'agenzia che possa realizzare un'e-commerce o altre strategie di vendita online efficaci e su misura per la propria attività è difficile ma non impossibile.

Se vedete nella digitalizzazione software e web della vostra azienda un'opportunità, [qui](#) puoi leggere le recensioni dei nostri clienti: siamo quello che cercate?