

Cosmoprof Worldwide Bologna 2024

Innovare il Retail nel Beauty con successo! Trend e casi dal mondo

Fabrizio Valente

Ceo & Founder Kiki Lab (gruppo Promotica)

Bologna 21 marzo 2024



Kiki Lab: esperti di Consumatori, Retail, Brand a 360°

RetailObserva®

- Osservatorio quali-quantitativo su dati, casi, tendenze e chiavi successo
- Visite ai canali retail (negozi e digital) in Italia e all'estero
- Innova Retail Award®, premio Kiki Lab dal 2015

Consulenza

- *Consulenze Pit-Stop*
- Nuovi concept retail: dal posizionamento al retail design
- Miglioramento format, Customer Journey, leve Retail Mix
- Percorsi di co-progettazione
- Price optimization
- Percorsi di benchmark e di partnership

Digital

- *Digital soft transition* dei negozi
- Cross-channel Check & Boost
- eCommerce & Marketplace Empower

Ricerche

- Quantitative: customer satisfaction, NPS, ..
- Qualitative: focus group, visite accompagnate, ..

Mystery Lab: approccio integrato

- Indagini Mystery Shopping
- Mini-percorsi formativi con area man., store man., affiliati, ...
- Piani di miglioramento per negozi della rete

People & formazione

- Capo come coach, skill manageriali, vendite, ...
- Detox Way per migliorare il benessere organizzativo
- Metodi innovativi: formazione addetti con cartoni animati; team building con Story CoMaking; giocoleria manageriale; ...

Servizi

- Retail Tour in Italia e all'estero con incontri con Retailer
- *Retail Tour 'virtuali'*
- Speech a convention e convegni
- Retail Design: new concept e restyling

Loyalty & Drive-to-store

(con capogruppo Promotica)

- Campagne di fidelizzazione e di traffico
- Consumer engagement e gamification

**Promotica quotata
in Borsa dal 2020
Fatt. 2022
90 mln € (+127%)**

Ebeltoft Group

Global Brand & Retail Experts



Dia-Mart Group
France

Pattern
UK

Retail Institute Scandinavia
Denmark; Sweden; Norway

Kiss Retail
Spain

Fuhrer & Hotz
Switzerland

Gruppe Nymphenburg
Germany

Instituto de Marketing Research
Portugal

Q&A e Sandenburg-DST
Netherlands

RXG Retail Wisdom
India

McMillan Doolittle
USA

J. C. Williams Group
Canada

Retail Doctor e Frontline Strategies
Australia e New Zealand

Gouvea Ecosystem
Brazil

Fernridge Consulting
South Africa

Architected Business Solutions
Romania

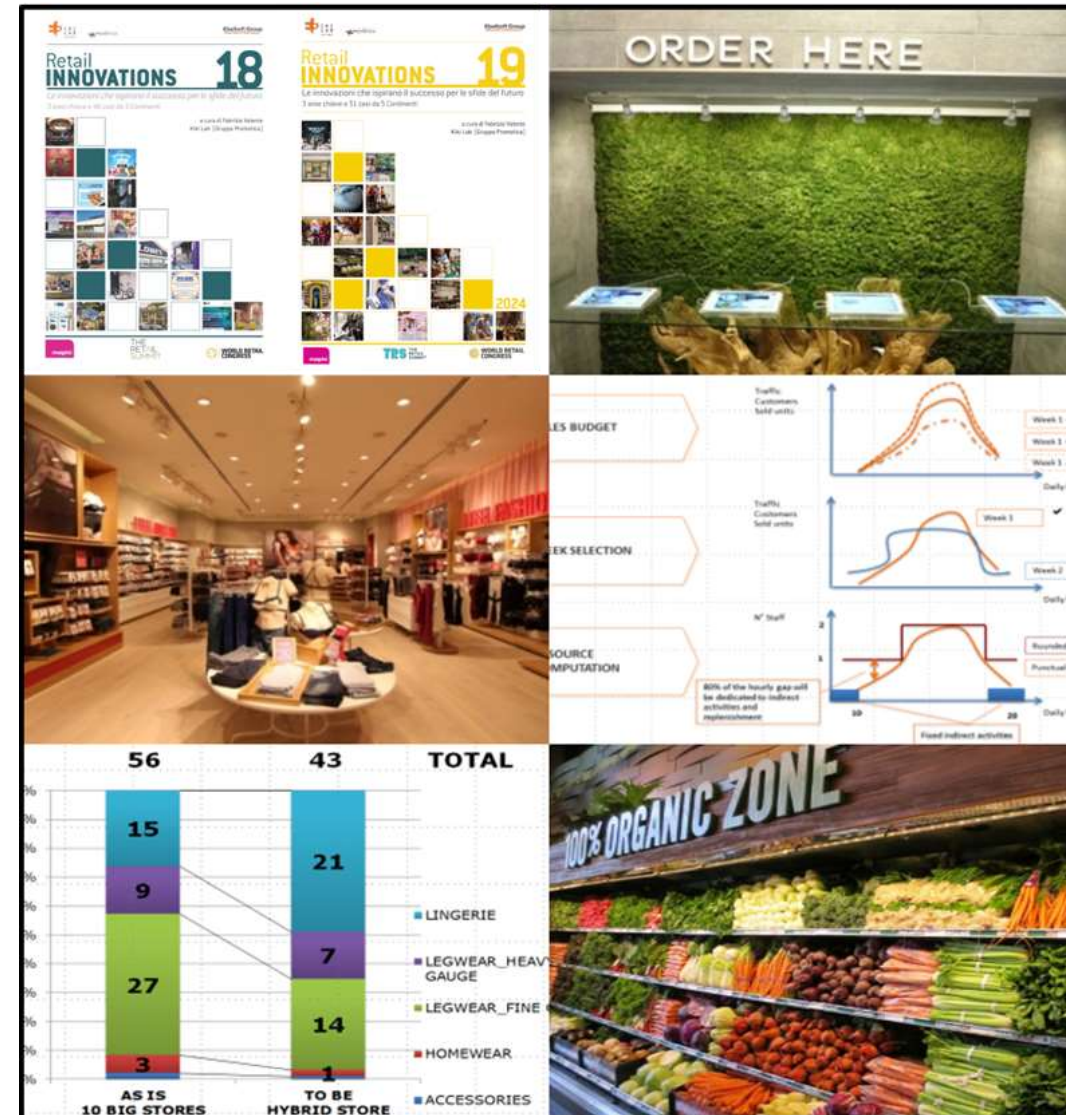
Inquiry
Poland

Agency China
China

Kiki Lab:
unico membro italiano

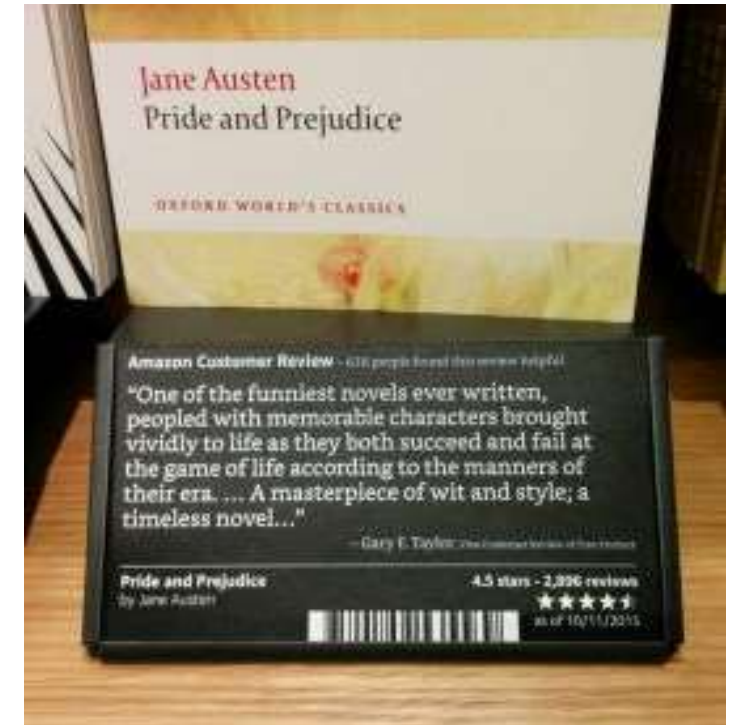
Osservatorio di Kiki Lab: RetailObserva®

- Analisi e ricerche su tendenze, dati, casi, chiavi di successo
- Visite costanti alle aree retail in Italia e all'estero
- Esplorazioni di touchpoint digitali e prove simulate di customer journey integrati
- Monitor internazionale con i partner Ebeltoft Group
- Ricerche e studi internazionali annuali
 - ✓ Retail Innovations e Sustainability in Retail
- Public content: podcast GdoWeek e Mark-up; pillole video Confcommercio; rubriche su media del settore
 - ✓ collaborazioni con Imagine



Amazon Books

2015: prima apertura



USA

Indigo

1997: apertura prima libreria



Soddisfatti o rimborsati!

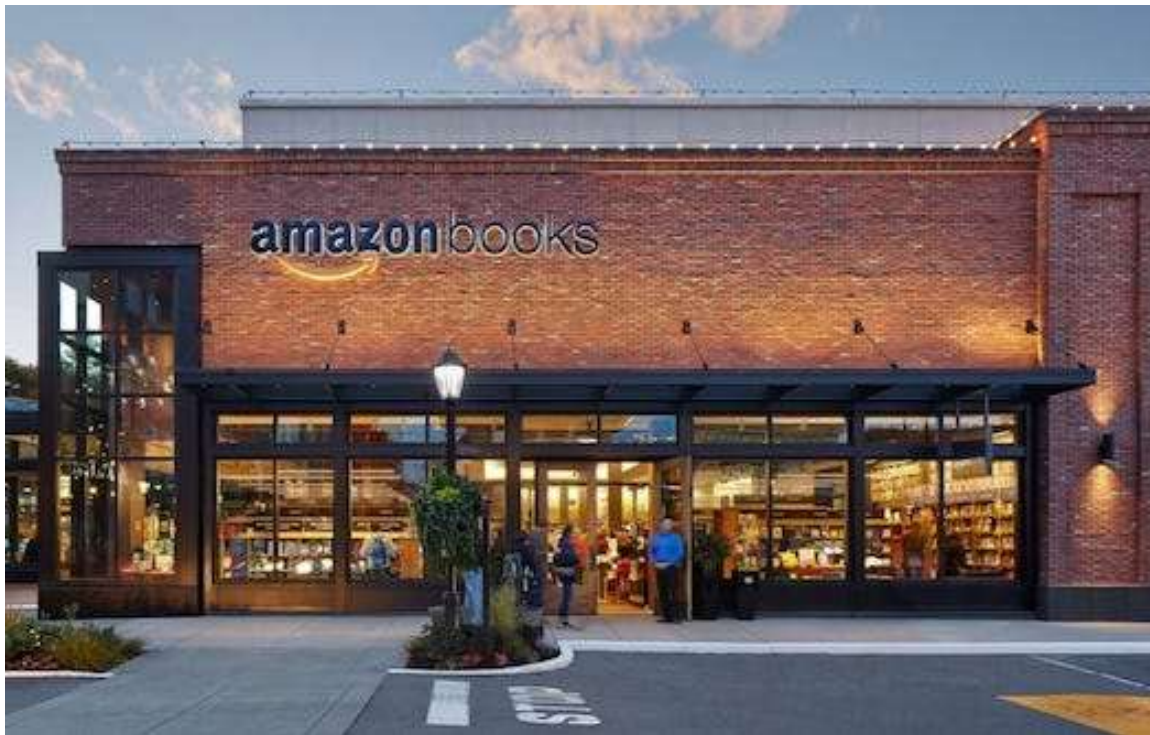
*Servizio coraggioso per i libri consigliati
dall'impresditrice, lanciato nel 1998*



Amazon vs Indigo

Amazon Books

- 2022: chiusura di tutte le 68 librerie

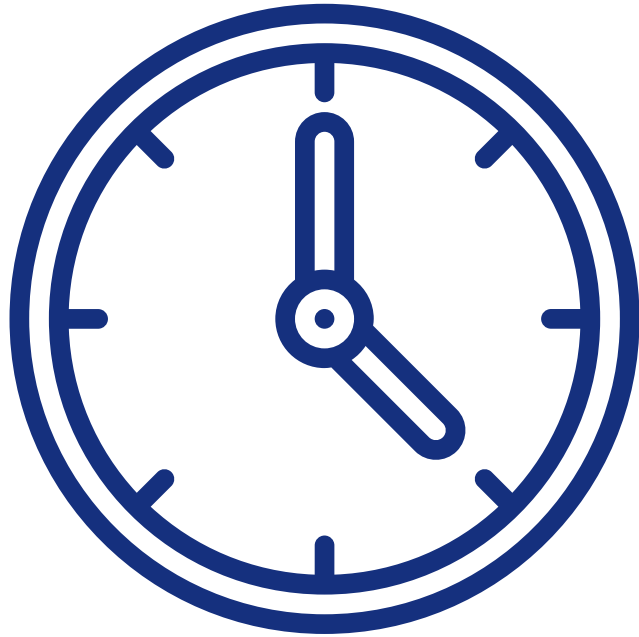


Indigo

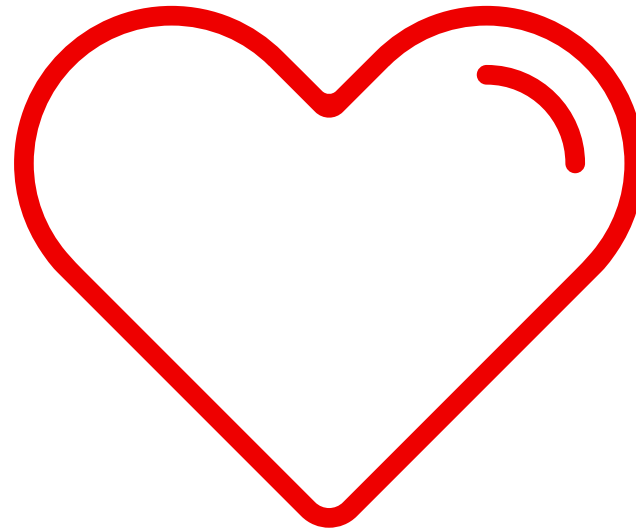
- Servizio soddisfatti o rimborsati: ancora attivo
- Da 1 a 200 negozi



Aree chiave per il successo nel Beauty Retail



QUICK & EASY



FEEL & LINK



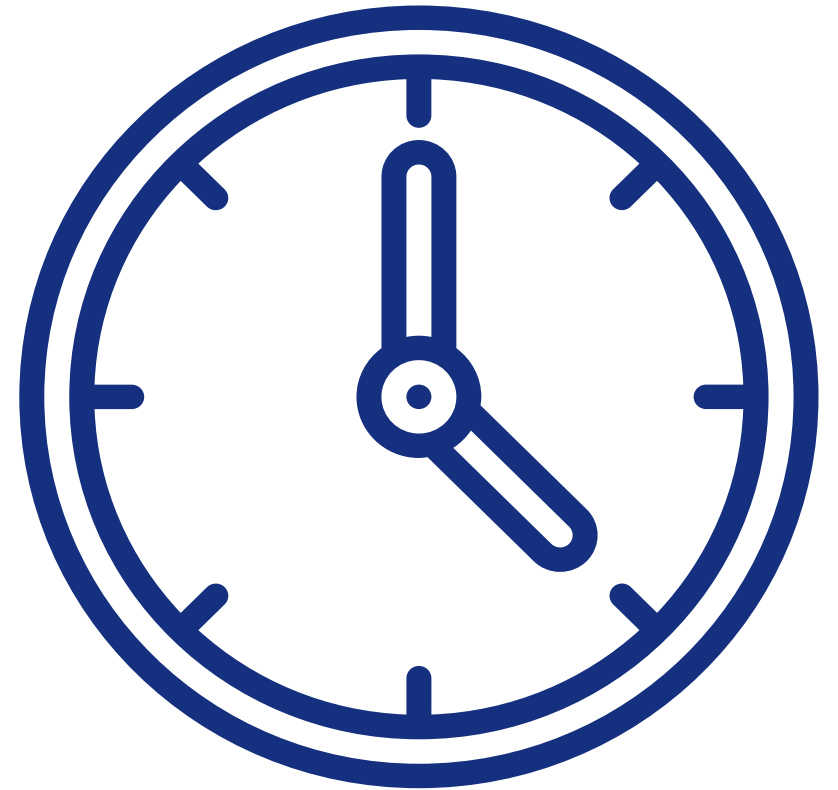
SUSTAIN

1. Quick & Easy

34% italiani vive lo stress come condizione cronica

(Nomisma 2022)

- Valore del tempo e della velocità
- Semplicità e comodità
- Smart tech abilitanti



Quick & Easy

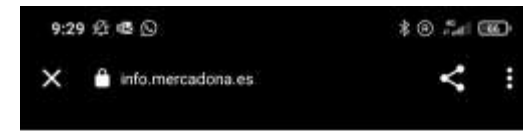
Innisfree - Servizio assistito o self-service?



Mercadona - Beauty esperienziale nel discount



Mercadona – QR code con test consigli beauty



¿Qué estás buscando?

ELIGE UNA OPCIÓN



Una rutina facial



Un producto específico



¿Qué tipo de piel tienes?

ELIGE UNA OPCIÓN



Normal / Mixta



Seca



Grasa



Sensible

Matas Beauty: info sui prodotti solo inquadrandoli



Amazon Salon con Neville Hair & Beauty

Un colosso con una piccola impresa consolidata e una Hair stylist italiana

Elena Lavagni opera a Londra da 20 anni

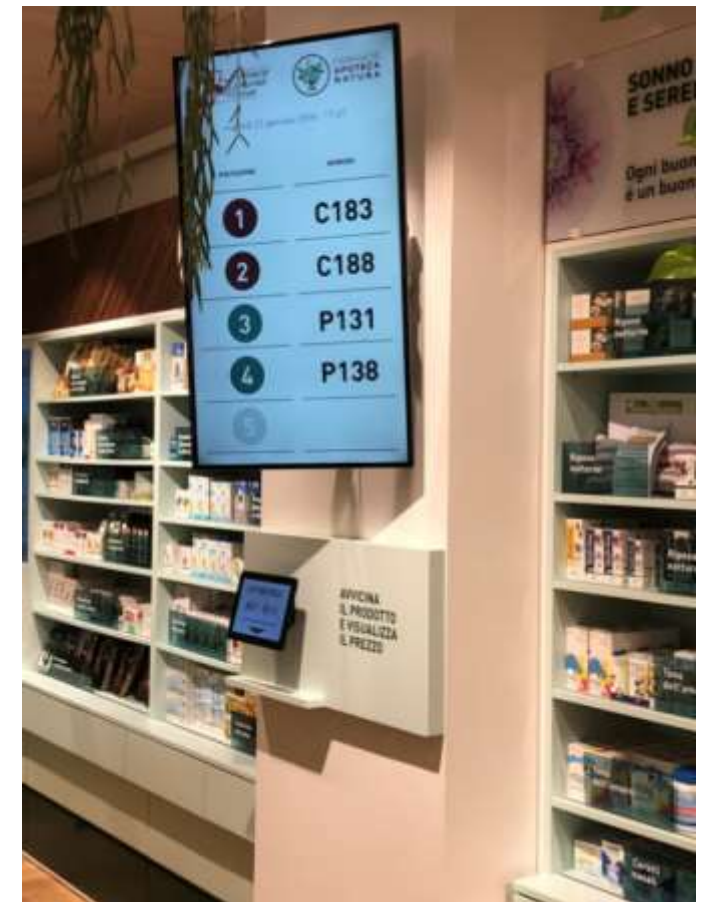


Amazon Salon: QR code per info e ordini diretti



Apoteca Natura: customer journey fluido ed efficiente

*Numero differenziato (in base alla ricetta) per essere serviti
oppure acquisto in modalità self-service*



Apoteca Natura

Farmacie a confronto

Farmacia A

Farmacia B



Stessa farmacia: prima e dopo

2. Sustain

Quanto è importante acquistare prodotti di abbigliamento sostenibili?

IT	US	FR	GB	DE
59%	57%	56%	54%	48%

Molto + abbastanza

- Convergenza delle 3 P
 - ✓ Pianeta, Persone, Profitto
- Retailer e Brand come modelli
- Edutainment per comportamenti virtuosi



SOSTENIBILITÀ

Lefties (Inditex – Zara)



Unbottled

- 2021 nascita e-commerce
- 2023 apertura prima boutique
- Solo prodotti solidi
 - ✓ Biodegradabili
 - ✓ Plastic free
 - ✓ Made in France
- Lavabo con possibilità di test prodotti
- Certificata B-corp
- Comunicazione molto forte
 - ✓ Zero scarti, zero compromessi



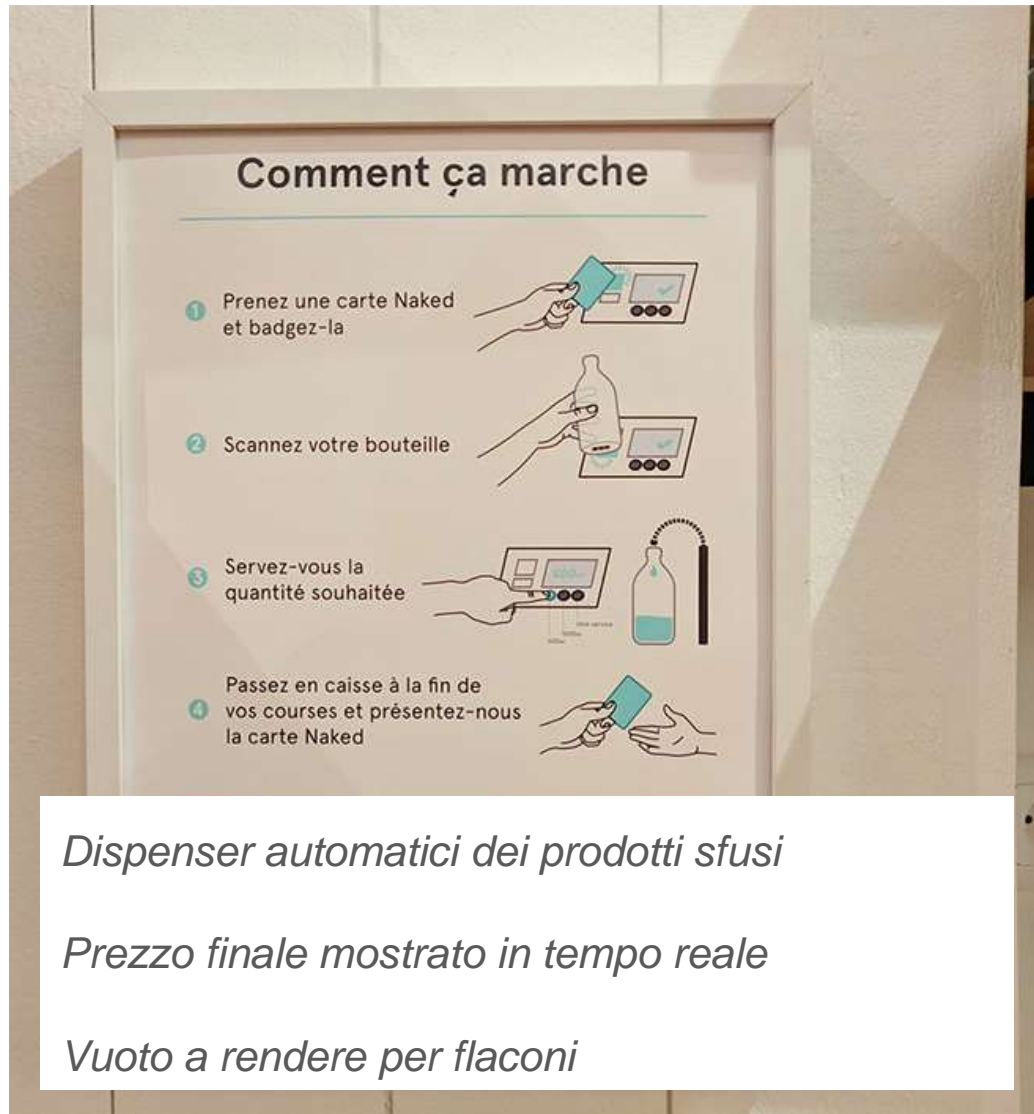
Parigi

The Naked Shop

- 2018 lancio
- Prodotti per la casa e la cura della persona
- Materie prime per cosmesi e prodotti pulizia fatti in casa
- Prodotti locali e biodegradabili
 - ✓ Indicazione dei km di distanza dal fornitore
 - ✓ Priorità a partnership con piccole imprese e artigiani



The Naked Shop



Francia

Aromazone

- 2000: inizio con e-commerce di oli essenziali
- 15 negozi in Francia
- 100% marca privata
- Cura persona e cura casa
- Focus sul fai da te
 - ✓ 2.000+ ricette sul sito
- 2023 lancio sito italiano



Natura Concept store Beauty - Sostenibilità 360°

- Esteso uso di piante e 'verde'
- Materiali riciclati nell'arredo
- Pack con 30% vetro riciclato
- 925 tonnellate di plastica riciclate
- Refill delle confezioni vuote (dal 1983)
- 5 pack riconsegnati > prodotto gratis



Brasile

Natura - Coinvolgimento multisensoriale dei clienti



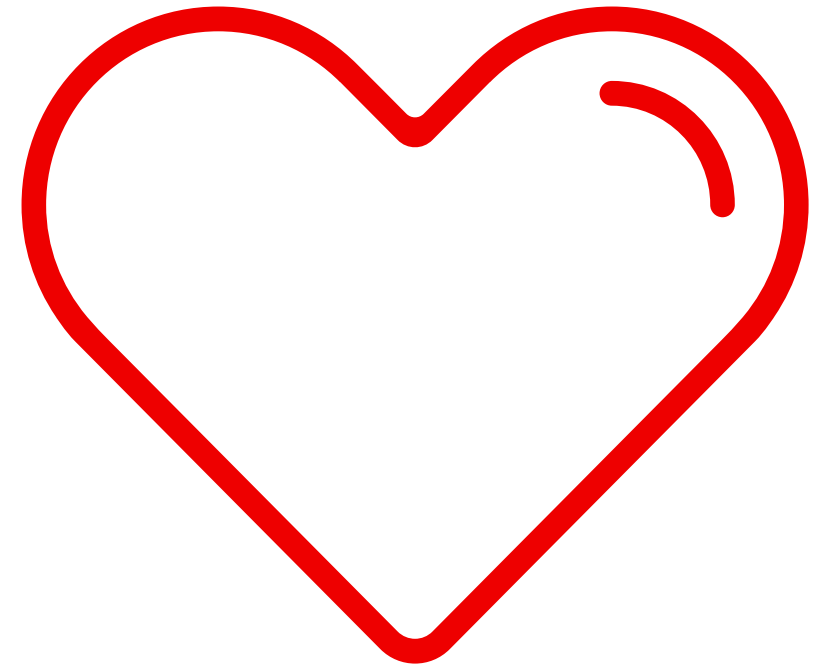
Brasile

3. Feel & Link

62% degli italiani cerca assistenza e consigli in negozio
(vs mondo: 49%)

(Osservatorio Globale di Selligent 2023)

- Shopping emozionale
- Multisensorialità ed esperienzialità
- Connessione con i clienti
- Creazione di community attive



Dover Streets Parfums Market



Primor



Barcelona

Primor: complicità 'madre-figlia'



Primor: scelte ipermoderne?



Feos: concept store

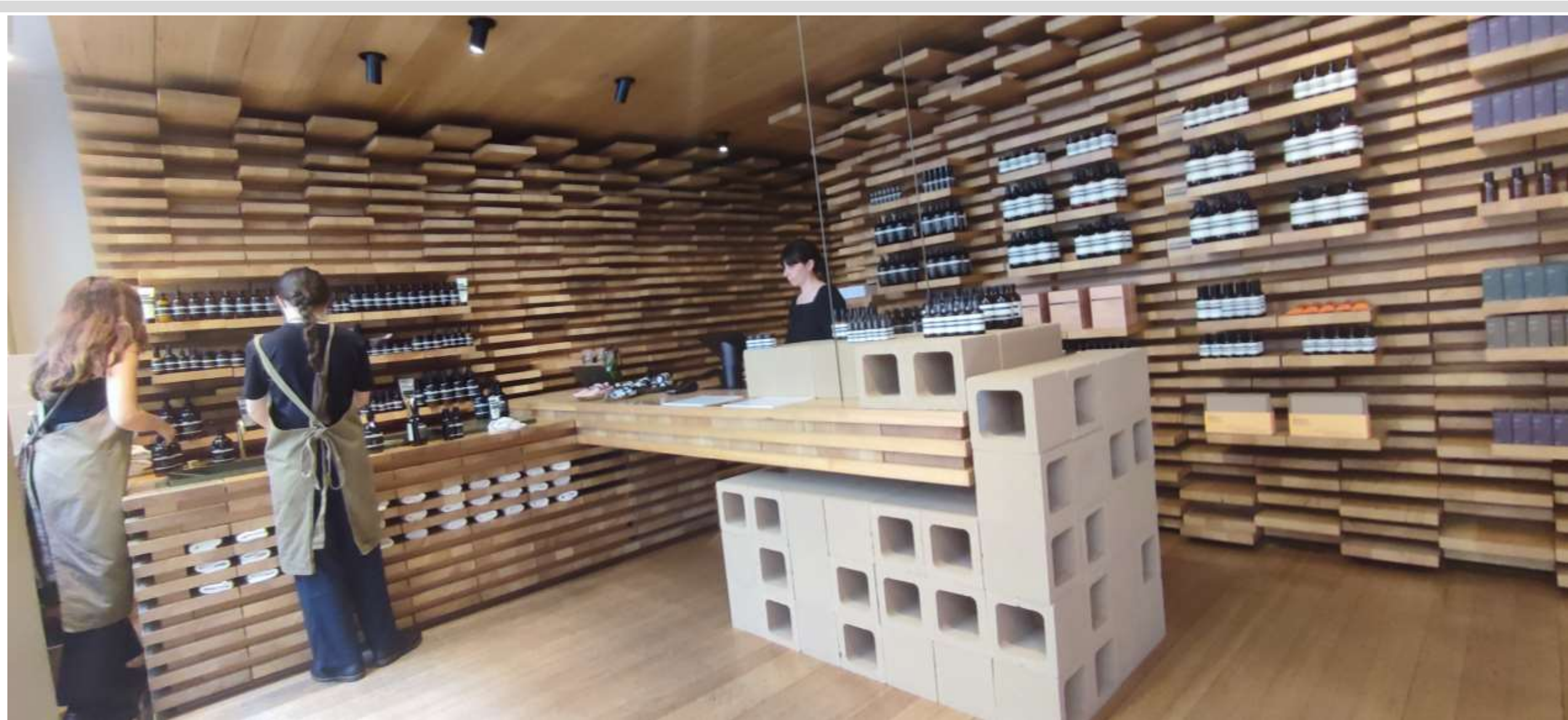


Spagna

Feos – Tatuaggi come servizio drive-to-store



Aesop



Aesop - Tester in strada



Innisfree - personalizzazione dei profumi



Innisfree - VR nell'isola Jeju, origine degli ingredienti base



Lip Lab: negozio specializzato in rossetti



USA

Lip Lab: un'ora per un rossetto personalizzato

*Start-up comprata dal
gruppo LVMH - Sephora*

Personalizzazione dei prodotti

Profumi, prodotti per capelli, confezioni con incisioni e ricami



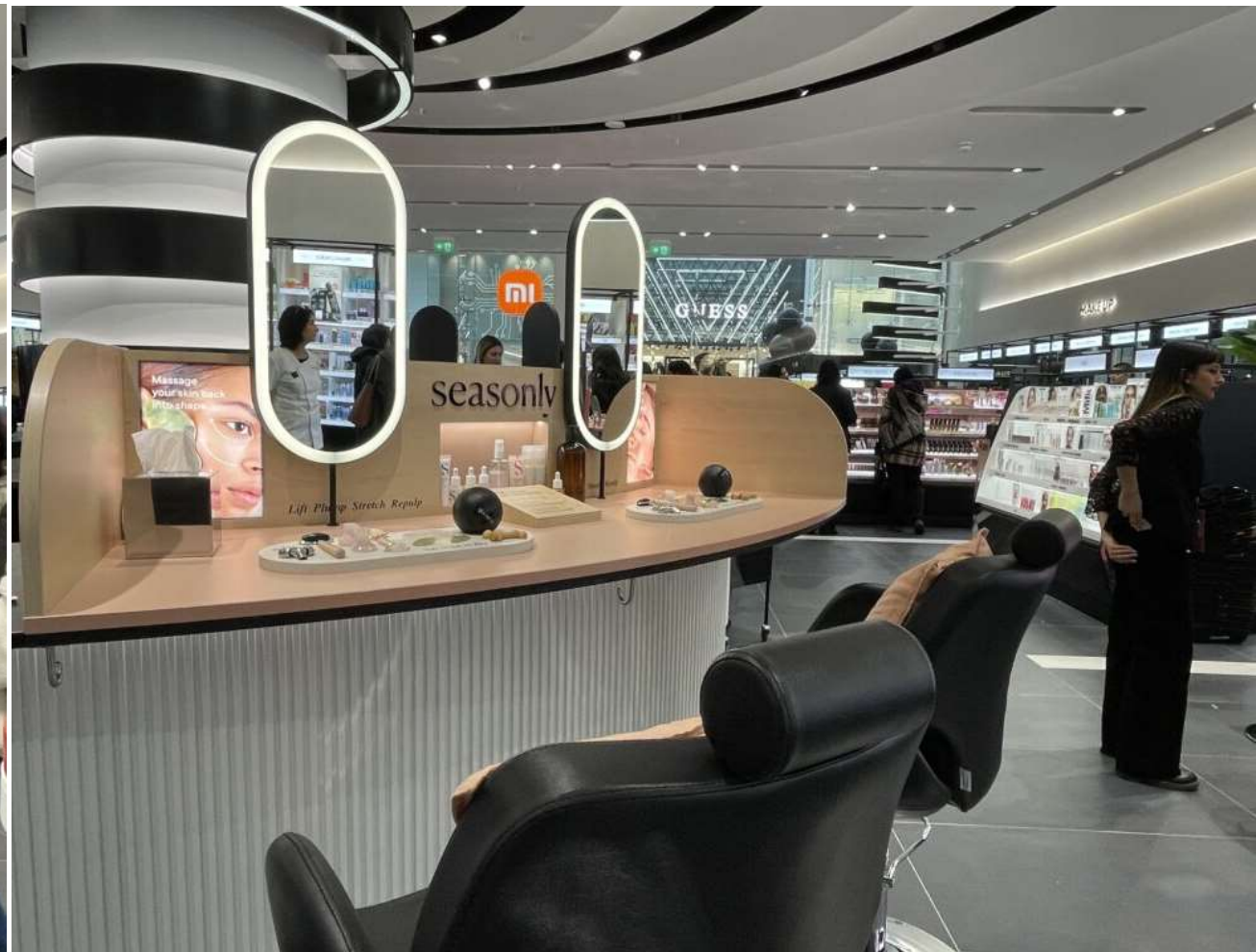
Spazi ludici e 'grammable' (instagrammabili) con schermi interattivi

*Schermo con pioggia che si ferma
quando viene aperto l'ombrello*



Amsterdam

Sephora - Beauty Hub al centro del pv, con consulenze e trattamenti



Sephora - Brow Bar e Lip Bar, primo in EU



Londra

Sephora - Area Social: Top Ten dei prodotti più hot sui social



Londra

Douglas Luxury Store – Beauty suite e Cabina medica per trattamenti estetici ‘soft’

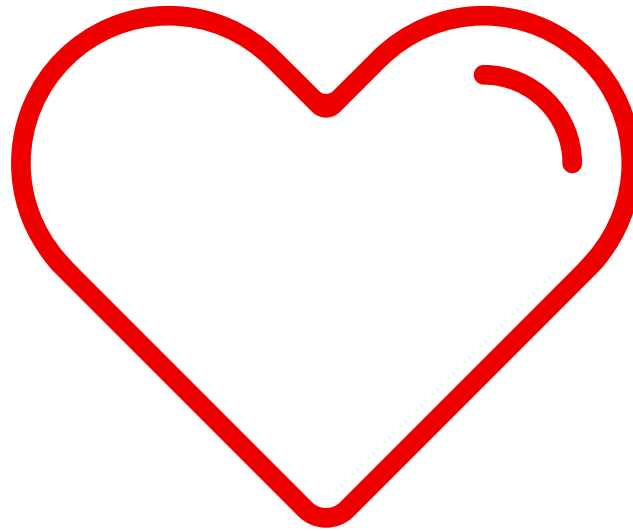
- 1.800 profumerie in 19 paesi
- 2022 apertura flagship in Königsallee, via del lusso
- Beauty Mirror con realtà aumentata
- Ampia offerta di servizi
 - ✓ Beauty suite, manicure e pedicure, trattamenti ciglia e cura pelle
 - ✓ *Cabina medica per trattamenti estetici ‘soft’, es. trattamenti al Botox*



Aree chiave



QUICK & EASY



FEEL & LINK



SUSTAIN

Riflessioni finali: chiavi del successo

- Intercettare le evoluzioni dei clienti e restare al loro fianco
- Rafforzare le capacità e l'approccio dei collaboratori in negozio

Azioni chiave

- Realizzare indagini periodiche sui clienti (e i non clienti)
- Investire in percorsi di formazione e crescita professionale



Arrivederci ai prossimi eventi di/con Kiki Lab

- **Retail Innovations 19**, 28 marzo 2024 - Milano
- **World Retail Congress**, 16-18 aprile 2024 - Parigi
- **Shoptalk Europe**, 3-5 giugno 2024 – Barcellona

Grazie di un feedback!



Retail Innovations 18
Disponibile oggi per retailer, brand e IDM