



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



PARTNER DER WIRTSCHAFT

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

## Mantenere il contatto con i clienti: Come far sentire la presenza ai propri clienti

#stayconnected

#staysafe

### MARKETPLACE ONLINE

I marketplace online hanno un ruolo importante nell'e-commerce e occupano una posizione consolidata. Da quando, più di 25 anni fa, Jeff Bezos ha impacchettato e spedito il primo libro dal suo garage si sono sviluppate innumerevoli modalità diverse, che hanno scopi diversi e differiscono nel modo in cui offrono e vendono prodotti e servizi. Alcuni marketplace sono ormai così conosciuti che sono diventati dei veri e propri motori di ricerca per prodotti. Spesso registrano un numero di ricerche di prodotti e servizi simile a quello dei motori di ricerca convenzionali (come per esempio Google).

Altri marketplace sono molto più piccoli e si sono specializzati in particolari categorie di prodotti o addirittura in prodotti di nicchia.

Una tendenza che si sta affermando negli ultimi anni è quella dei marketplace online locali. Il loro scopo è promuovere il commercio locale e regionale. In questo modo dovrebbe essere più facile inserirsi nel commercio online. Non si tratta solo di attirare nuovi clienti, ma anche di adattarsi al cambiamento del comportamento dei clienti. Le aspettative e gli approcci dei consumatori e delle consumatrici sono cambiati. Il confine tra il commercio online e quello offline si fa sempre più labile.



© Pavlo Plakhotia/Shutterstock.com



## Shop online o marketplace online?



© ullrich/Shutterstock.com

Molti imprenditori e imprenditrici si pongono la stessa domanda: è meglio preferire un proprio negozio online o commerciare tramite un marketplace online? Per poter rispondere a questa domanda bisogna definire chiaramente la propria strategia di vendita e verificare le risorse disponibili.

### I marketplace offrono molti vantaggi:

- ☑ Normalmente dispongono già di una **base di clienti** numerosa e consolidata. La frequenza sulle pagine è alta, quindi la probabilità di essere visti da potenziali clienti è elevata.
- ☑ La **portata** dei marketplace è di solito interregionale, se non addirittura mondiale.
- ☑ I marketplace sono molto customer-friendly e le offerte vengono presentate in modo chiaro e trasparente. Guadagnano quindi rapidamente la **fiducia dei loro utenti**.
- ☑ Lo **sforzo per il commerciante** rimane relativamente **basso**, poiché non deve preoccuparsi delle strategie di marketing, degli aggiornamenti, dei metodi di pagamento e della spedizione, come dovrebbe fare, invece, con il proprio negozio online. Questi aspetti vengono di solito gestiti dal marketplace stesso.
- ☑ I marketplace offrono a chi vende l'opportunità di fare **esperienza** nell'ambito delle vendite su internet e possono quindi essere utilizzati come un "mercato di prova".

### Ci sono anche alcuni svantaggi che non dovrebbero essere ignorati:

- ⊗ I marketplace online di solito fanno pagare delle **commissioni**, che possono consistere in prezzi fissi mensili o/e importi variabili per ogni vendita.



HANDELS-, INDUSTRIE-,  
HANDWERKS- UND LAND-  
WIRTSCHAFTSKAMMER BOZEN

CAMERA DI COMMERCIO,  
INDUSTRIA, ARTIGIANATO  
E AGRICOLTURA DI BOLZANO



PARTNER DER WIRTSCHAFT

AL SERVIZIO DELL'ECONOMIA

- ⊗ Il **livello di concorrenza** sui marketplace è molto alto. I potenziali clienti possono confrontare le caratteristiche e il prezzo del prodotto o servizio offerto con quelli di altri prodotti e servizi in pochi clic. Molto spesso la decisione d'acquisto dipende solo dal prezzo.
- ⊗ In questo modo è molto **difficile fidelizzare** a lungo termine i clienti.
- ⊗ In genere i marketplace online specificano i **tempi massimi di consegna**, i **termini di pagamento** e la **procedura in caso di resi**, che poi l'azienda deve rispettare.
- ⊗ Il marketplace stabilisce il **design**. Di solito non è possibile visualizzare le offerte in modo personalizzato.
- ⊗ C'è il rischio che il marketplace a un certo punto offra prodotti che sostituiscono i propri.

I marketplace online offrono molti vantaggi, ma purtroppo anche alcuni svantaggi. Chi desidera commerciare online dovrebbe riflettere con largo anticipo sulla strategia online e definire chiaramente i propri obiettivi.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi a: [digital@camcom.bz.it](mailto:digital@camcom.bz.it)