

Sondaggio presso i commercianti al dettaglio sullo shopping online

Negozianti: e-commerce colpevole per la moria dei piccoli esercizi

- **E-commerce al dettaglio: un negoziante su quattro vende online e offline.**
- **Chi utilizza ambo i canali realizza mediamente l'82 per cento del fatturato in negozio e il 18 per cento via internet.**
- **I consumatori svizzeri sono ai primi posti in Europa per acquisti online: ciononostante numerosi commercianti non credono che i loro clienti vogliano comprare su internet.**
- **Il 73 per cento di tutti i dettaglianti ritiene il commercio online colpevole della moria dei piccoli negozi, ma assai pochi di loro desiderano vendere via internet.**

Zurigo, 17 marzo 2020 – Nel 2019 in Svizzera quasi 3000 esercizi commerciali hanno abbassato la saracinesca e il 73 per cento dei negozianti individua nelle vendite online il primo colpevole di questo fenomeno. Ciononostante ben pochi fra loro pensano di aprire uno shop virtuale. La cosa sorprendente è che numerosi rivenditori considerano il commercio online un nemico per la vendita al dettaglio, ma non ritengono la loro attività minacciata. È quanto emerge da un sondaggio condotto da localsearch (Swisscom Directories SA).

Quasi un commerciante al dettaglio su quattro (23%) distribuisce le proprie merci non soltanto presso la sede fisica dell'attività ma anche tramite lo shop online o un portale di e-commerce. La grande maggioranza (69%) continua tuttavia a puntare totalmente sul commercio tradizionale in negozio, mentre il restante 8 per cento vende solo online.

Il 59 per cento di tutti i negozianti che oggi vendono esclusivamente in negozio escludono del tutto la possibilità di affidarsi, anche in futuro, allo shopping via internet. Uno su quattro (24%) non ha ancora un'opinione precisa in merito e soltanto il 17 per cento pensa che in futuro proporrà i propri prodotti anche online. È quanto emerge da un sondaggio condotto presso 333 commercianti al dettaglio svizzeri.

Moria dei piccoli negozi: corresponsabilità del commercio online?

Con o senza shop online, i dettaglianti sono concordi nell'affermare che l'e-commerce ha una parte di responsabilità per la moria dei piccoli negozi: l'opinione è condivisa dal 73 per

cento di tutti gli intervistati. Il 68 per cento si dice convinto che in futuro il commercio online porterà a un ulteriore inasprimento della concorrenza e il 45 per cento ritiene che il mercato virtuale sarà dominato da operatori multinazionali, escludendo ogni possibilità per le piccole realtà locali. Purtroppo fra i commercianti regna una certa fiducia: il 62 per cento di tutti gli intervistati è convinto che il classico giro per negozi con gli amici non è destinato a esaurirsi.

Come i dettaglianti svizzeri valutano l'e-commerce



«I miei clienti non fanno shopping online»

Secondo l'Ufficio federale di statistica (UST) i consumatori svizzeri sono ai vertici nella classifica dello shopping online in Europa, immediatamente alle spalle del Regno Unito. Considerando la propensione all'utilizzo del canale digitale nella Confederazione e la dilagante moria dei piccoli negozi, ci si chiede come mai la maggioranza dei negozianti (59%) non sfrutti questa dinamica ed escluda, per quanto la riguarda, il passaggio al commercio via internet.

I dettaglianti intervistati forniscono tutta una serie di motivazioni per questo atteggiamento: ad esempio due su tre (65%) non credono o perlomeno dubitano che i propri clienti desiderino fare acquisti online. Il 70 per cento pensa che il rapporto con i clienti sia talmente forte da non avere l'esigenza di uno shop online. Il 62 per cento non si avventura nel commercio online perché teme di perdere il contatto personale con i propri clienti. Il 59 per cento crede che il proprio prodotto sarebbe difficile da vendere online e quasi uno su due (40%) dichiara che la gestione di uno shop virtuale sarebbe semplicemente troppo impegnativa.

Perché i negozianti non attivano uno shop online



Vendite online per approfittare del boom del commercio elettronico

I dettaglianti (20%) che vendono le proprie merci sia in negozio sia via internet forniscono per parte loro motivazioni convincenti. Il primo vantaggio, per l'86 per cento dei commercianti interessati, è quello degli orari di apertura illimitati di uno shop online. Il 75 per cento è convinto che i consumatori ricerchino sempre più spesso informazioni sui prodotti tramite Facebook e Instagram, pertanto avere uno shop online rappresenta quasi una scelta obbligata. Il 69 per cento crede che internet consenta generalmente di raggiungere più clienti rispetto al negozio tradizionale. E il 60 per cento desidera semplicemente cavalcare la rapida crescita del commercio online. Ciononostante anche due terzi di questi negozianti (66%) affermano che il tradizionale commercio al dettaglio manterrà invariata la sua rilevanza.

Perché i negozianti hanno anche uno shop online



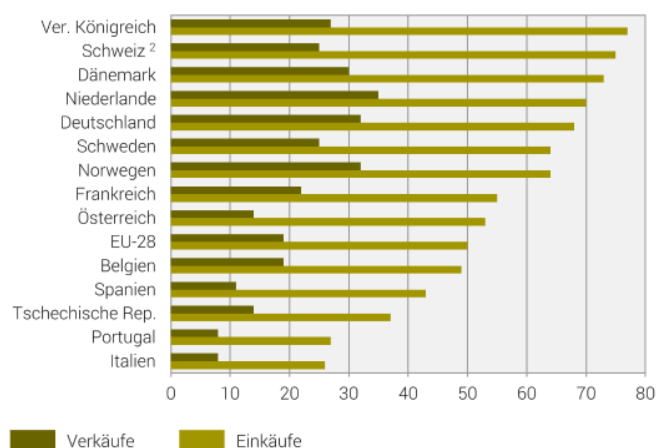
Se si parla dei volumi d'affari dei due canali, la classica distribuzione offline resta ancora dominante. I gestori di un negozio con shop online realizzano al bancone mediamente l'82 per cento del proprio fatturato, mentre le vendite via internet concorrono per il 18 per cento. Solo l'11 per cento dichiara di realizzare almeno la metà del fatturato online.



Statistiche sull'e-commerce in Svizzera

L'e-commerce nel confronto europeo: la Svizzera è un paese di acquirenti online. La maggior parte della popolazione svizzera, nella fascia di età compresa fra i 16 e i 74 anni, ha effettuato negli ultimi tre mesi almeno un acquisto online. La Confederazione si colloca quindi al secondo posto in Europa, alle spalle della capolista Regno Unito ma davanti a Danimarca, Paesi Bassi, Germania, Svezia e Norvegia (fonte: UFS/Eurostat, 2019)

In % der Bevölkerung von 16 bis 74 Jahren



Mobile shopping: l'83,3 per cento degli utenti di smartphone acquista tramite il proprio dispositivo mobile. La cifra sale addirittura al 92 per cento se si considerano i soli «digital native» (14 – 29 anni), che acquistano da una a tre volte al mese in mobilità (fonte: Indagine sull'e-commerce 2019, Y&R Wunderman).

Quota di mercato e-commerce: la quota del commercio online sull'intero fatturato delle rivendite al dettaglio in Svizzera ammonta al 9,9 per cento (fonte: GfK/VSV/ASVAD 2018). In Germania il dato è pari al 10,8 per cento (fonte: HDE Online-Monitor 2019), negli USA al 16 per cento (fonte: Digital Commerce 360, USA) e nel Regno Unito addirittura al 19,2 per cento (fonte: UK Office for National Statistics 2019).

Crescita dell'e-commerce: dal 2017 al 2018 il fatturato mondiale dell'e-commerce al dettaglio è cresciuto del 28 per cento. In Svizzera l'aumento nello stesso periodo è stato del 10 per cento. Il fatturato complessivo del commercio al dettaglio al contrario si è ridotto dello 0,2 per cento (fonte: eMarketer, maggio 2019, GfK/VSV/ASVAD 2019).

Sul sondaggio

Il sondaggio sullo shopping online è stato eseguito dall'istituto di ricerche di mercato Innofact AG di Zurigo per conto di localsearch (Swisscom Directories SA) nel mese di gennaio 2020. Sono stati intervistati con domande chiuse 333 commercianti al dettaglio, tutti clienti di localsearch, operanti sull'intero territorio elvetico. Innofact AG è membro dell'Associazione svizzera per le ricerche di mercato e sociali.

Ulteriori fonti: Indagine sull'e-commerce 2019, Y&R Wundermann, <https://blog.carpathia.ch/2019/05/26/yr-wunderman-ecommerce-studie-2019/> e «Lo studio di CRIF sulla chiusura definitiva di negozi in Svizzera», <https://www.crif.ch/it/news-ed-eventi/news/2019/dicembre/negozi-scomparsi/>, Statistica sull'e-commerce 2018, Ufficio federale di statistica UST, <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/kultur-medien-informationsgesellschaft-sport/informationsgesellschaft/gesamtindikatoren/haushalte-bevoelkerung/e-commerce-e-banking.html>

Contatto per i media localsearch (Swisscom Directories SA)

Harry H. Meier, portavoce

Förrlibuckstrasse 62 | 8021 Zurigo | T +41 58 262 71 39 | harry.meier@localsearch.ch

Chi è localsearch

localsearch è il partner leader nel settore del marketing e della pubblicità delle PMI svizzere. Il portafoglio prodotti di localsearch aiuta le aziende a essere trovate online, ad acquisire nuovi clienti e a fidelizzarli sul lungo termine. Attraverso soluzioni semplici ed efficaci per il marketing online, una consulenza competente sul posto e un rapporto prezzo/prestazioni interessante, localsearch è in grado di garantire il successo delle PMI nel mondo digitale. Inoltre, con local.ch e search.ch, localsearch gestisce e commercializza le piattaforme di elenchi e di prenotazione con la maggiore copertura in Svizzera, in grado di raggiungere insieme oltre 7 milioni di unique client ogni mese (fonte: Net-Matrix). Le app di local.ch e search.ch sono tra le più apprezzate della Svizzera.

localsearch, local.ch e search.ch sono marchi di Swisscom Directories SA. Swisscom Directories SA appartiene al 100% a Swisscom. Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo localsearch.ch.