



Pane e internet

Cittadini 100% digitali

COMPRARE ONLINE

Francesco Costanzini

Giornalista e Consulente Marketing

 Regione Emilia Romagna

AgendaDigitale


DATAVALLEY
bene comune 

Chi sono?



Francesco Costanzini

CONSULENTE DI WEB MARKETING

UFFICIO STAMPA

FORMAZIONE



DI COSA PARLEREMO?



Argomenti

I numeri del commercio online e le abitudini dei consumatori oggi


Come funziona un acquisto online

Avere consapevolezza è importante: come riconoscere le truffe

Le differenti tipologie di piattaforme


Le abitudini dei consumatori



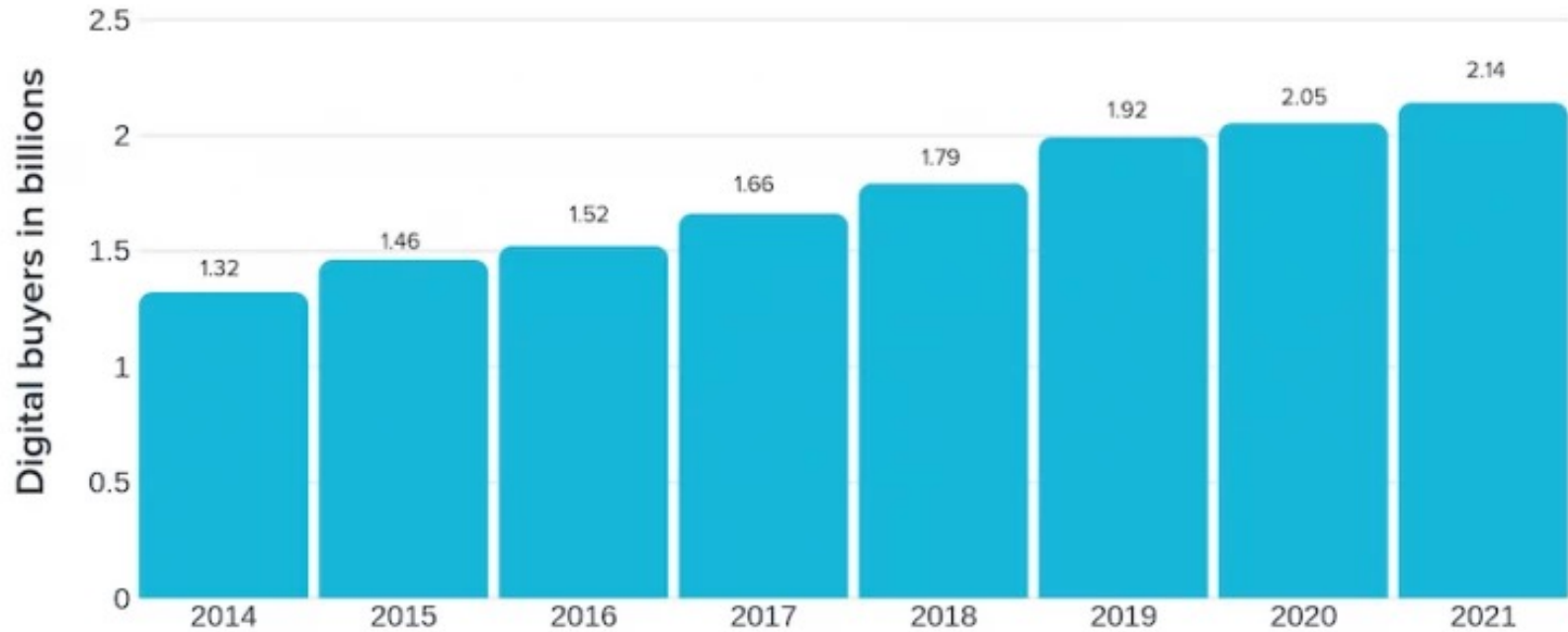


La crescita nell'utilizzo di Internet ha trainato anche l'e-commerce: l'87% degli utenti attivi ha dichiarato di aver cercato online prodotti e servizi prima dell'acquisto, mentre il 77% ha acquistato online un prodotto nell'ultimo mese da qualsiasi device.

Il 50% ha fatto un acquisto via computer e il 40% via mobile, una differenza che si assottiglia sempre più.



Digital buyers worldwide from 2014 to 2021 (in billions)



Source: Statista.com



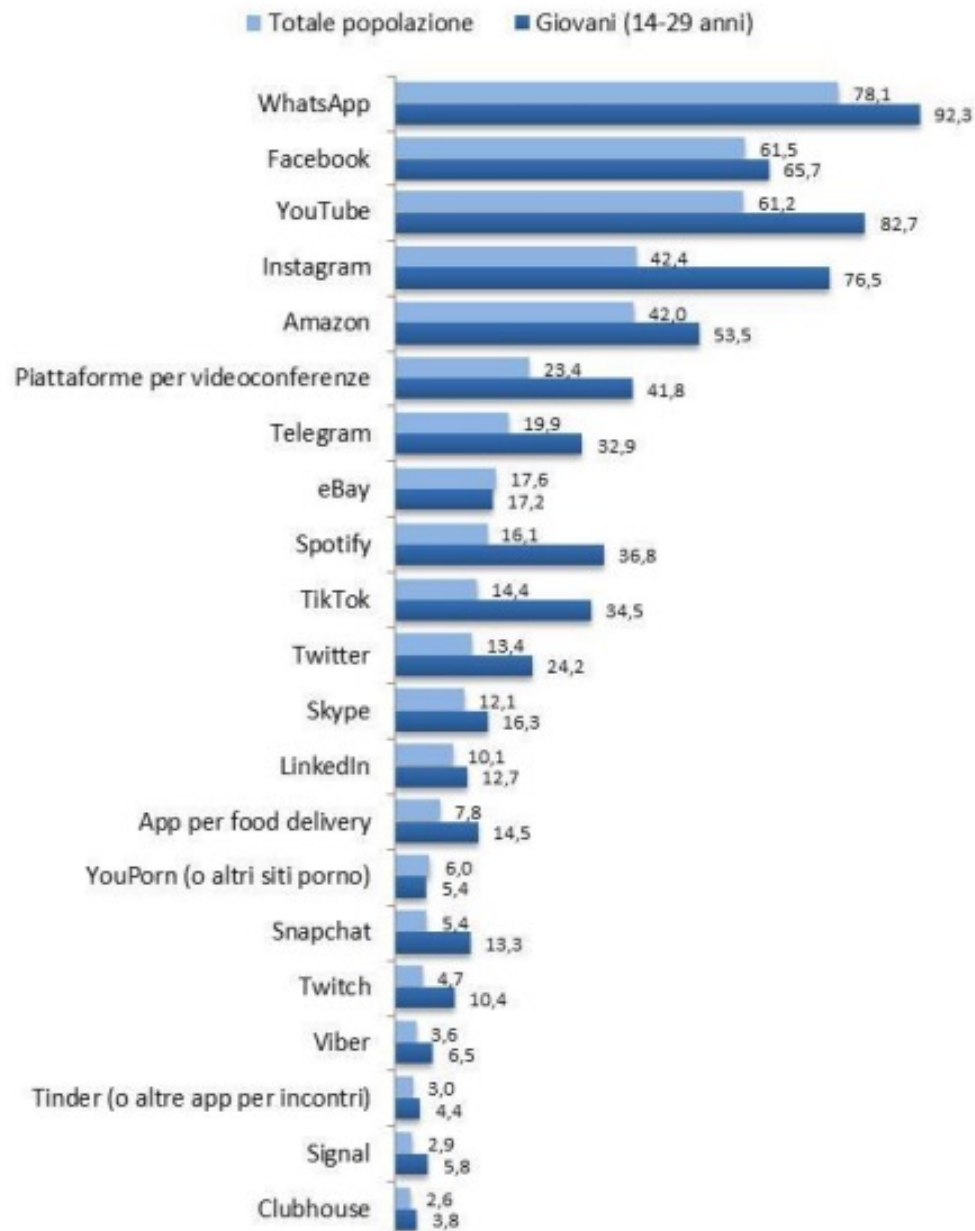
Le 5 previsioni dello studio condotto da Shopify.

1. I giovani consumatori continueranno ad acquistare online
2. I negozi fisici subiranno delle trasformazioni a vantaggio dei business locali
3. I consumatori vorrebbero acquistare dai singoli business indipendenti
4. I consumatori sarebbero più propensi a supportare sempre di più gli acquisti di prodotti locali e sostenibili
5. Cresce la popolarità di metodi di pagamento flessibili e portafogli digitali

<https://cdn.shopify.com/static/future-of-commerce/Shopify%20Future%20of%20Commerce%202021.pdf>



Fig. 3 - Utenza complessiva di social network, piattaforme digitali, servizi di messaggistica: un confronto tra la popolazione complessiva e i giovani (val. %)



Le attività quotidiane mediate dalla rete hanno registrato un aumento consistente nel 2021

Le principali sono:

- trovare informazioni su aziende, prodotti, servizi (lo fa il 64,9% degli utenti di internet)
- trovare strade o località (54,3%)
- **fare acquisti (51,6%)**
- ascoltare musica (48,1%)
- svolgere operazioni bancarie (46,6%)

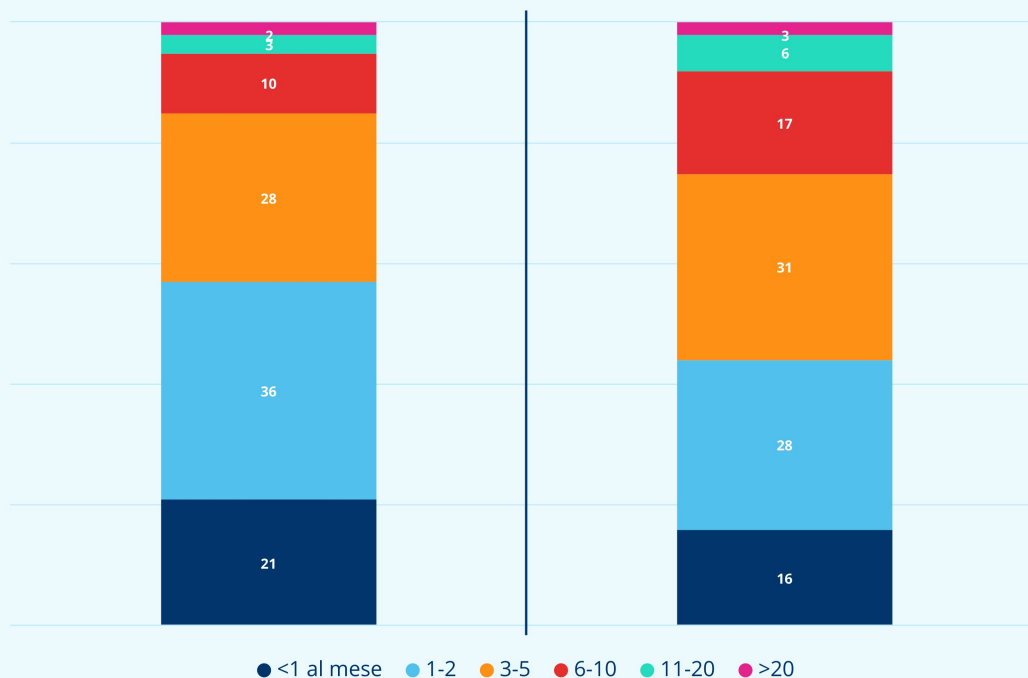
Nel confronto con la rilevazione precedente (2019), gli ambiti in cui si segnala un rialzo di utenza più robusto sono tre: frequentare corsi scolastici, universitari o di formazione (+8,9% rispetto al 2019), prenotare visite mediche (+4,8%) e **l'e-commerce (+3,5%)**.

Fonte: indagini Censis, 2019-2021

Acquisti online effettuati al mese in Europa

Prima del Covid-19

Durante il Covid-19



Source: Capterra online shopping in Europe 2020. N° 5.897. A causa degli arrotondamenti, le percentuali non sommano esattamente 100%. I dati mostrati provengono da Francia, Germania, Regno Unito, Italia, Spagna e Paesi Bassi.

Domanda 1: Prima della crisi del Covid-19: quante volte al mese compravi qualcosa online?

Domanda 2: Durante la crisi del Covid-19: quante volte al mese hai comprato qualcosa online?

Gli acquisti online di prodotto dei consumatori italiani hanno avuto una **crescita record del +26%**: l'incremento in valore assoluto più alto di sempre.

(Osservatorio eCommerce B2c della School of Management del Politecnico di Milano e Netcomm)

Chi comprava online prima adesso sceglie l'e-commerce come modalità preferita, se non esclusiva, di fare shopping; chi non aveva mai comprato online ha cominciato a farlo.

La generazione dei più giovani è la più attiva e alimenta anche la crescita del social commerce, in particolare su Instagram.

In Italia l'intenzione netta di **comprare in un negozio fisico** da quando è scoppiata la crisi coronavirus è scesa del 7%, come in Uk.

(Reimagining marketing in the next normal – McKinsey)





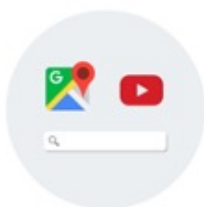
le aziende al dettaglio con un e-commerce e appartenenti a settori merceologici essenziali hanno beneficiato di questa situazione di reclusione forzata, anche se hanno dovuto riorganizzare la catena logistica a causa della domanda inattesa.

Sono più in sofferenza abbigliamento e la cosmesi.

Certamente è cresciuto il bisogno di ordinare cibo a domicilio sia direttamente dai supermercati (Coop, Esselunga, Carrefour hanno avuto incrementi di visite ai siti di oltre il 200% a marzo rispetto a gennaio)

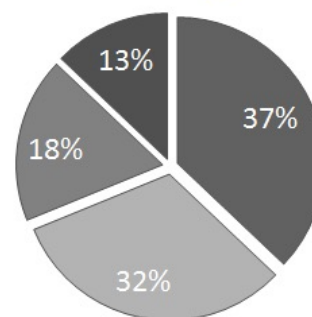


Il **48% degli utenti** utilizza Google per cercare informazioni su un acquisto che farà online o in store



Gli utenti utilizzano Search, Maps e YouTube

Cosa fa un cliente prima di acquistare on line



- Visita il sito dove acquista
- Legge recensioni su Internet
- Legge Blog/Forum
- Chiede consiglio ad amici

e-development.it

Alcuni dati



Il **56%** degli acquisti nei negozi fisici è influenzato da un'interazione digitale ([Hosting Facts](#)).

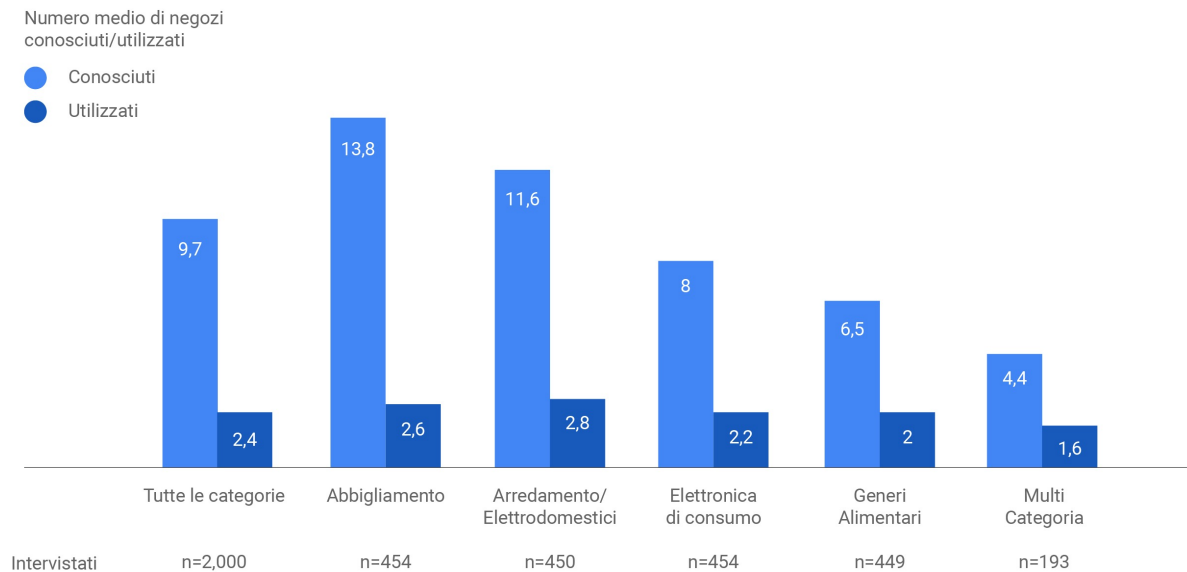
Il **55%** delle vendite e-commerce viene effettuato in negozi di marca e il 45% nei marketplace ([Hosting Facts](#)).

Il **66%** degli acquirenti ha deciso di non acquistare un articolo a causa di costi di consegna non convenienti ([Hosting Facts](#)).

Il desiderio di **accessibilità istantanea e h24** sarà la norma entro il **2026**, sviluppata per i consumatori delle generazioni Z e Y ([Criteo](#)).



Consapevolezza e utilizzo degli eCommerce in Italia



<https://www.thinkwithgoogle.com/intl/it-it/retail-italia-tutto-quello-che-devi-sapere-il-2020/>

ebay

 **Expedia.it™**
Viaggia a modo tuo

amazon.it

MediaWorld

ibs.it



COMPRARE ONLINE

Come funziona un acquisto online?

- Registrazione con i propri dati
- Scelta dei prodotti
- inserimento nel carrello
- Acquisto/pagamento
- Conferma via email
- Atterraggio su una pagina «di ringraziamento»






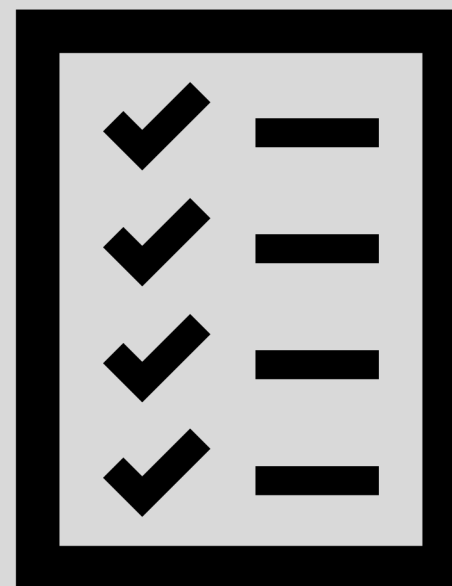
CONSIGLI PER COMPRARE
CONSAPEVOLMENTE



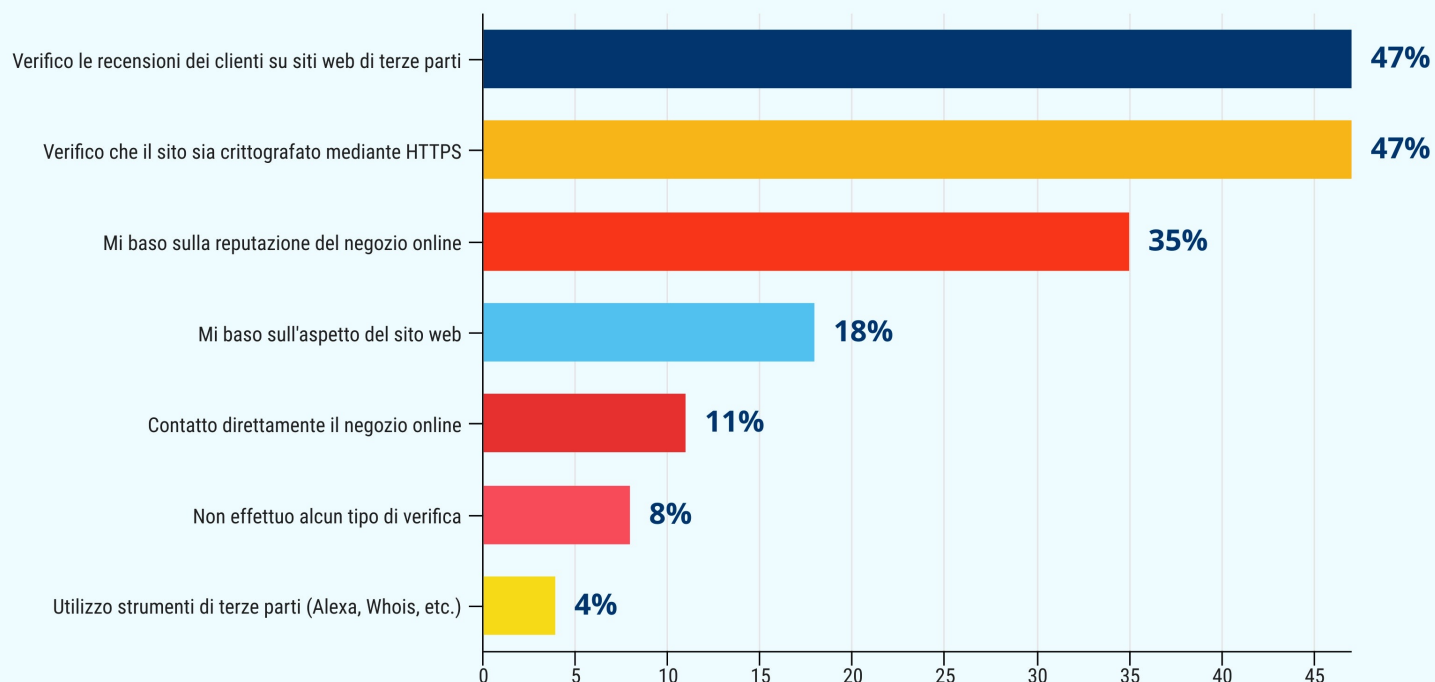
Essere più **consapevoli** significa:

- ✓ riuscire a riconoscere meglio eventuali truffe
 - ✓ potere essere di aiuto alle altre persone
 - ✓ aiutare la propria reputazione a mantenersi a buoni livelli anche online
 - ✓ capire come funzionano certi meccanismi e gli strumenti del digitale
- 

*Alcuni consigli
pratici per
acquistare da un
venditore ancora
non conosciuto*



Modi per verificare l'attendibilità di un negozio online



Source: Capterra online shopping in Europe 2020. N° 5.897.

I dati mostrati provengono da Francia, Germania, Regno Unito, Italia, Spagna e Paesi Bassi. Domanda a risposta multipla, le % sommano più del 100%.

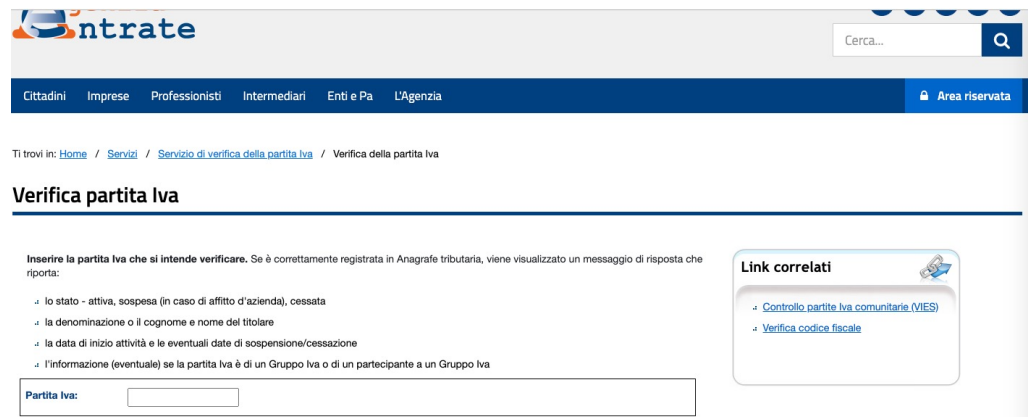
Domanda: In che modo verifichi l'attendibilità di un negozio online? Seleziona tutte le risposte pertinenti.

A photograph of a supermarket fruit section. In the foreground, there are several green plastic crates filled with apples, some individually wrapped in clear plastic. Price tags are visible: one on the left for R23.99 and one on the right for R24.99, both labeled 'SAVE'. A green sign with 'Big Fresh' is also present. In the background, there are more shelves with various products, including jars and boxes, and more 'SAVE' signs. A yellow sign with 'BUY SALE' is also visible. The overall scene is a well-lit grocery store aisle.

*Un sito e-commerce deve
avere gli stessi riferimenti
di un negozio*

numero di
Partiva Iva

(facilmente
verificabile
sul sito
dell'Agenzia
delle
Entrate)



The screenshot shows the official website of the Agenzia delle Entrate. At the top, there is a search bar with the text 'Cerca...' and a magnifying glass icon. Below the search bar is a navigation menu with links: 'Cittadini', 'Imprese', 'Professionisti', 'Intermediari', 'Enti e Pa', 'L'Agenzia', and 'Area riservata'. The main content area is titled 'Verifica partita Iva' and includes a breadcrumb trail: 'Ti trovi in: Home / Servizi / Servizio di verifica della partita Iva / Verifica della partita Iva'. The text instructs users to enter the VAT number they want to verify. It lists the information returned: current status (active, suspended, or ceased), denomination or owner's name, start date and suspension/cessation dates, and group information. A 'Link correlati' box on the right contains links to 'Controllo partite Iva comunitarie (VIES)' and 'Verifica codice fiscale'. At the bottom, there is a form labeled 'Partita Iva:' with an input field.

Entrate

Cerca...

Cittadini Imprese Professionisti Intermediari Enti e Pa L'Agenzia Area riservata

Ti trovi in: [Home](#) / [Servizi](#) / [Servizio di verifica della partita Iva](#) / Verifica della partita Iva

Verifica partita Iva

Inserire la partita Iva che si intende verificare. Se è correttamente registrata in Anagrafe tributaria, viene visualizzato un messaggio di risposta che riporta:

- lo stato - attiva, sospesa (in caso di affitto d'azienda), cessata
- la denominazione o il cognome e nome del titolare
- la data di inizio attività e le eventuali date di sospensione/cessazione
- l'informazione (eventuale) se la partita Iva è di un Gruppo Iva o di un partecipante a un Gruppo Iva

Partita Iva:

Link correlati

- [Controllo partite Iva comunitarie \(VIES\)](#)
- [Verifica codice fiscale](#)

indirizzo fisico


diffida di
caselle postali





C'è un **numero di telefono?**

- Fisso?
- Ha un prefisso italiano?



È sempre consigliato acquistare nel territorio italiano in quanto la tutela legale è completa.

(Fonte: Polizia di Stato)



Ricerca **recensioni** sui motori di ricerca



Festeggiamenti in onore di Alexandre Dumas



nomedelsito.com opinioni



Cerca con Google

Mi sento fortunato

Cerca su un motore di ricerca (es. Google) **nome del dominio** del sito seguito dal termine **opinioni** oppure **recensioni** (es. **franzcos.it opinioni** o **franzcos.it recensioni**)

Altri suggerimenti...

<https://it.shoppingverify.com/>


<https://it.trustpilot.com/>



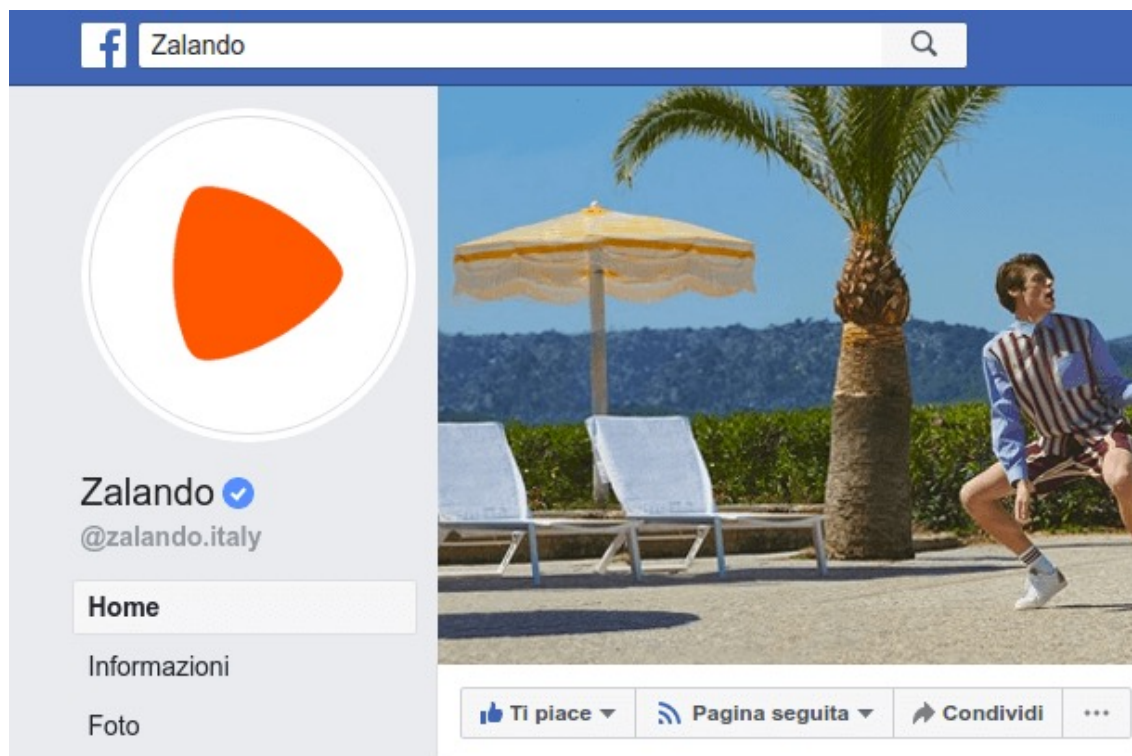
Anche i social network possono essere utili

- analizza la sezione commenti e recensioni della pagina Facebook
 - Cerca su Instagram/Twitter

potrai rilevare abbastanza facilmente la presenza di lamentele o denunce circa eventuali disservizi rilevati dagli utenti.



Il sito che vuoi esaminare ha una **pagina Facebook ufficiale?**



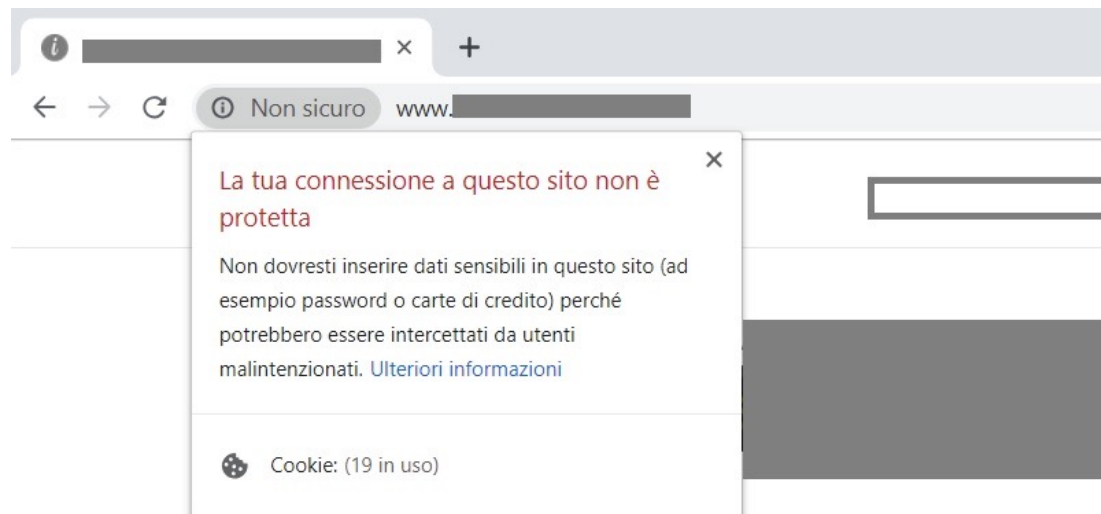
Protocollo https

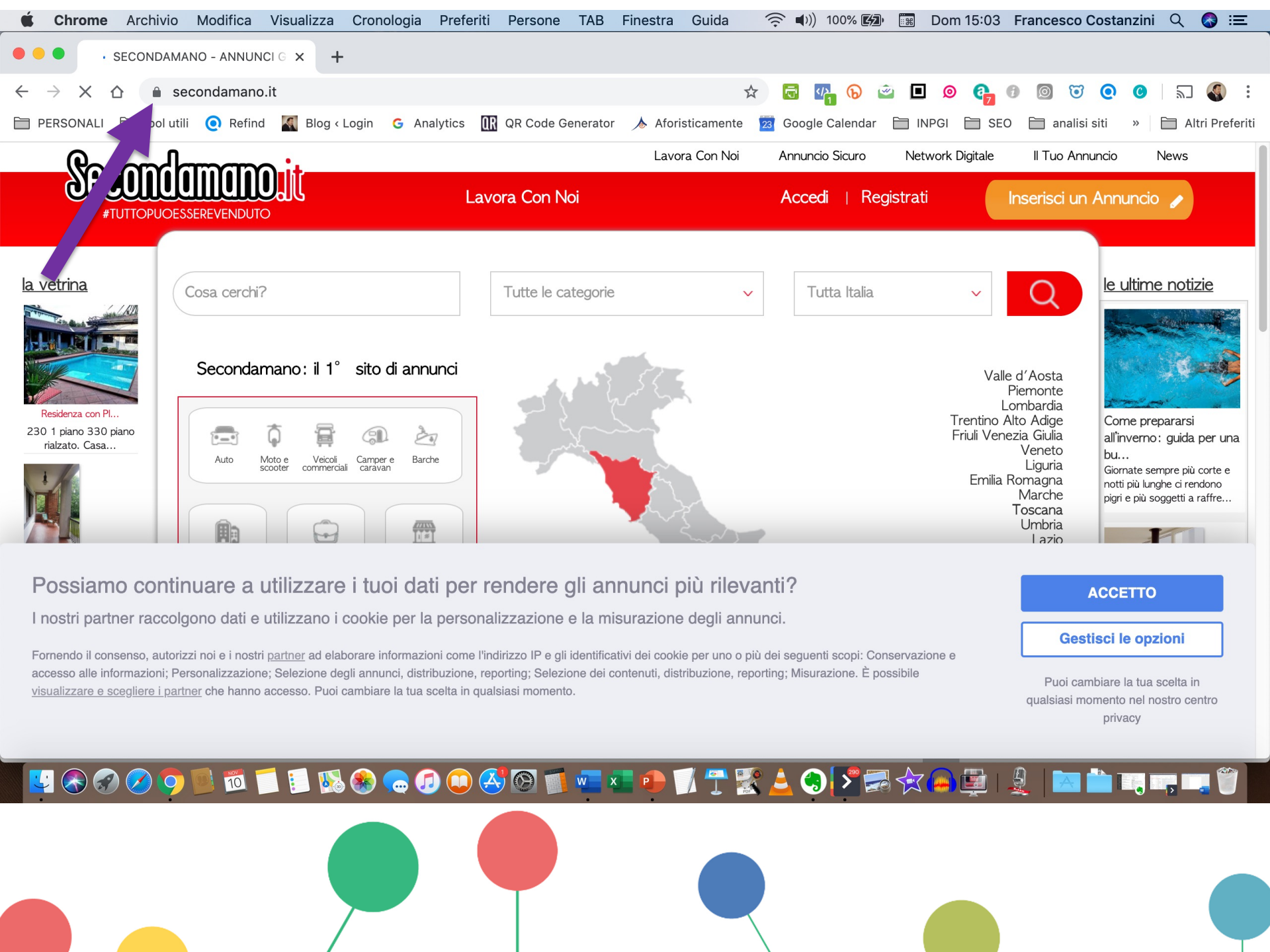




https://

*HTTPS (Hypertext Transfer Protocol Secure)
è un protocollo per la comunicazione su
Internet che protegge l'integrità e la
riservatezza dei dati scambiati tra i
computer e i siti.*





la vetrina

Residenza con Pl...
230 1 piano 330 piano rialzato. Casa...

Cosa cerchi? Tutte le categorie Tutta Italia

Secondamano: il 1° sito di annunci

Auto Moto e scooter Veicoli commerciali Camper e caravan Barche



- Valle d'Aosta
- Piemonte
- Lombardia
- Trentino Alto Adige
- Friuli Venezia Giulia
- Veneto
- Liguria
- Emilia Romagna
- Marche
- Toscana
- Umbria
- Lazio

le ultime notizie

Come prepararsi all'inverno: guida per una bu...
Giornate sempre più corte e notti più lunghe ci rendono pigri e più soggetti a raffre...

Possiamo continuare a utilizzare i tuoi dati per rendere gli annunci più rilevanti?

I nostri partner raccolgono dati e utilizzano i cookie per la personalizzazione e la misurazione degli annunci.

Formando il consenso, autorizzi noi e i nostri partner ad elaborare informazioni come l'indirizzo IP e gli identificativi dei cookie per uno o più dei seguenti scopi: Conservazione e accesso alle informazioni; Personalizzazione; Selezione degli annunci, distribuzione, reporting; Selezione dei contenuti, distribuzione, reporting; Misurazione. È possibile visualizzare e scegliere i partner che hanno accesso. Puoi cambiare la tua scelta in qualsiasi momento.

ACCETTO

Gestisci le opzioni

Puoi cambiare la tua scelta in qualsiasi momento nel nostro centro privacy



Se questa scritta si tratta di una garanzia che certifica privacy per i clienti e garantisce una navigazione sicura

<https://help.trustedshops.com/hc/it/articles/115001565324-Che-cosa-significa-la-certificazione-o-il-sigillo-per-me->


Metodi di pagamento accettati



Francesco Costanzini
Le (mie) competenze digitali per il (tuo) business

In caso di primo
acquisto su siti non
troppo conosciuti
valuta la possibilità di
pagamento con
modalità di
contrassegno

FRANZCOS.IT

The background of the slide features a close-up, shallow depth-of-field photograph of several stacks of gold coins. The coins are stacked on a highly reflective, polished surface, creating clear mirror-like reflections. The lighting is warm and directional, coming from the upper left, which highlights the metallic texture and the ridged edges of the coins. The stacks vary in height, with some coins lying flat in the foreground. A large, semi-transparent white circle with a thin gold border is positioned on the right side of the image, containing the text.

**evita metodi di
pagamento** come ricariche
su carte prepagate altrui,
vaglia postali o metodi di
trasferimento di denaro
(Western Union ed altri)

SOLD BY
 PARK & TILFORD, New York
 S. PIERCE CO., BOSTON

350 No. Clark St., Chicago, Ill.
 Yacht Club Trade Office something
 new in always fresh, smooth and popular.

than they ever were before.

Look for
 Trade's
 Trade's
 on the label.

PARK &
 S. S. PI

he eam Beater

of the other ma-
 che market.
 e **MECHANICAL**
ION of our design
 ht and quality of
 ial—and the ex-
 our workmanship.
 oints combine to
THE HILL the
 st machine for its
 that can be built.
 smoothly and
 Nothing to wear
 r loose.

Used in a Cup
 in a bowl.
 at one egg or a
 f eggs—will whip
 large quantity of
 ore easily, much
 l decidedly quick-
 y other



For Easter

as a gift carries a
 message more clearly than
 words and as delicately as
 flowers. Preferences in
 flowers differ; a box of
 is universally appreciated.
 Its gift is a subtle tribute to
 good taste.

Kayler's
 Bonbons Chocolates

Each piece of *Kayler's* is made as
 if our reputation depended on it
 alone. Chocolate-covered nuts and
 fruits, dainty bonbons and creams,
 little nuggets of flavor—*Kayler's* is
 the candy word that always means
 deliciousness.

...TRY... Grand Imperial Sec . . .



[T is the best produced in Ameri-
 ca, and as fine as any imported.

GREAT OFFER

We will sell you a fine case of
 ASSORTED Wine, BRANDY,
 and CHAMPAGNE at \$5 50 a
 Case if order is accompanied with
 cash, and will deliver the same
 free to your door by express.

This offer is made mainly to
 introduce our **GRAND IMPERIAL**
SEC CHAMPAGNE and fine double-
 distilled **GRAPE BRANDY**, which
 every connoisseur will appreci-
 ate. This case is offered at
 about one-half its actual cost,
 and we are sure our friends and
 patrons will take advantage of
 this offer and help us to more
 thoroughly introduce our goods.

Germania Wine Cellars
 RHEIMS, N. Y.

When buying at local dealers' be sure the label reads
 "Germania Wine Cellars."

Compare the Hill Egg and Cream



with any of t
 chines on the

Note the **M**
PERFECTION
 —the weight a
 our material—
 cellence of our

These point
 make **TH**
 very best m
 purpose tha
 Turns sm
 steadily. Not
 out or wear lo

Can be Use

as well as in a
 Will beat
 quantity of eg
 a small or larg
 cream more
 lighter, and de
 er than any of

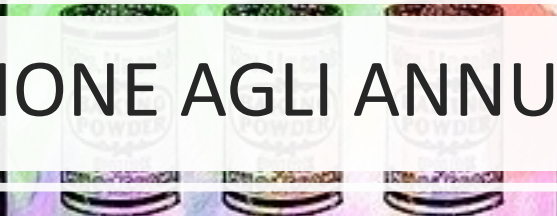
ATTENZIONE AGLI ANNUNCI

WATTER
 t paid, 30c. (stamps)

K. MFG. CO.
 MASS.

EUVE CHAFFARD

Ask for *Kayler's* Cocoa and *Kayler's*
 Chocolate at your grocer's



A Can of Mrs. Lincoln's

DOES NOT SPAT
 Dealers, 25c. By mail, postpaid
 Try It
THE HILBROOK
 ATTLEBORO, MA

VEUV



Francesco Costanzini

Le (mie) competenze digitali per il (tuo) business

Diffida di prodotti (noti)
venduti a prezzi
estremamente
vantaggiosi (es. iphone
o simili)

FRANZCOS.IT



*Se ci sono pochi dettagli
del prodotto...chiedili al
venditore*



In sintesi

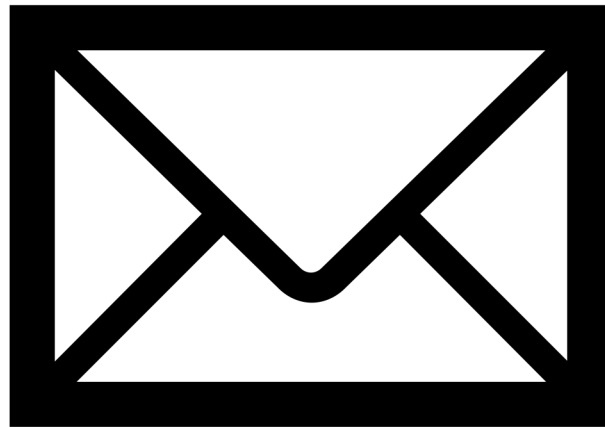
<https://www.franzcos.it/comprare-online/>





COME RICONOSCERE LE TRUFFE

Ti arriva un'email sospetta?





Non fidarsi di sms/email che chiedono di inserire
dati bancari o di pagamento!



PHISHING

- E' una particolare tipologia di truffa realizzata sulla rete Internet attraverso l'inganno degli utenti.
- Si concretizza principalmente attraverso messaggi di posta elettronica ingannevoli:
- Attraverso una e-mail, solo apparentemente proveniente da istituti finanziari (banche o società emittenti di carte di credito) o da siti web che richiedono l'accesso previa registrazione (web-mail, e-commerce ecc.). Il messaggio invita, riferendo problemi di registrazione o di altra natura, a fornire i propri riservati dati di accesso al servizio. Solitamente nel messaggio, per rassicurare falsamente l'utente, è indicato un collegamento (link) che rimanda **solo apparentemente** al sito web dell'istituto di credito o del servizio a cui si è registrati. In realtà il sito a cui ci si collega è stato artatamente allestito identico a quello originale. Qualora l'utente inserisca i propri dati riservati, questi saranno nella disponibilità dei criminali.

Come riconoscere email sospette?

Utilizza filtri
dell tuo
provider di
posta

Controlla il
mittente (i
dettagli)

Leggi
attentamente
il contenuto
(errori)

Non aprire
allegati/compil
are moduli o
form

POSTE ITALIANE TI REGALA 200€ IN CONTANTI

Poste Italiane festeggia 200 anni.

I primi 2000 utenti che completeranno questo sondaggio vinceranno
200€ in contanti.

Sono ancora disponibili **378 Premi**.

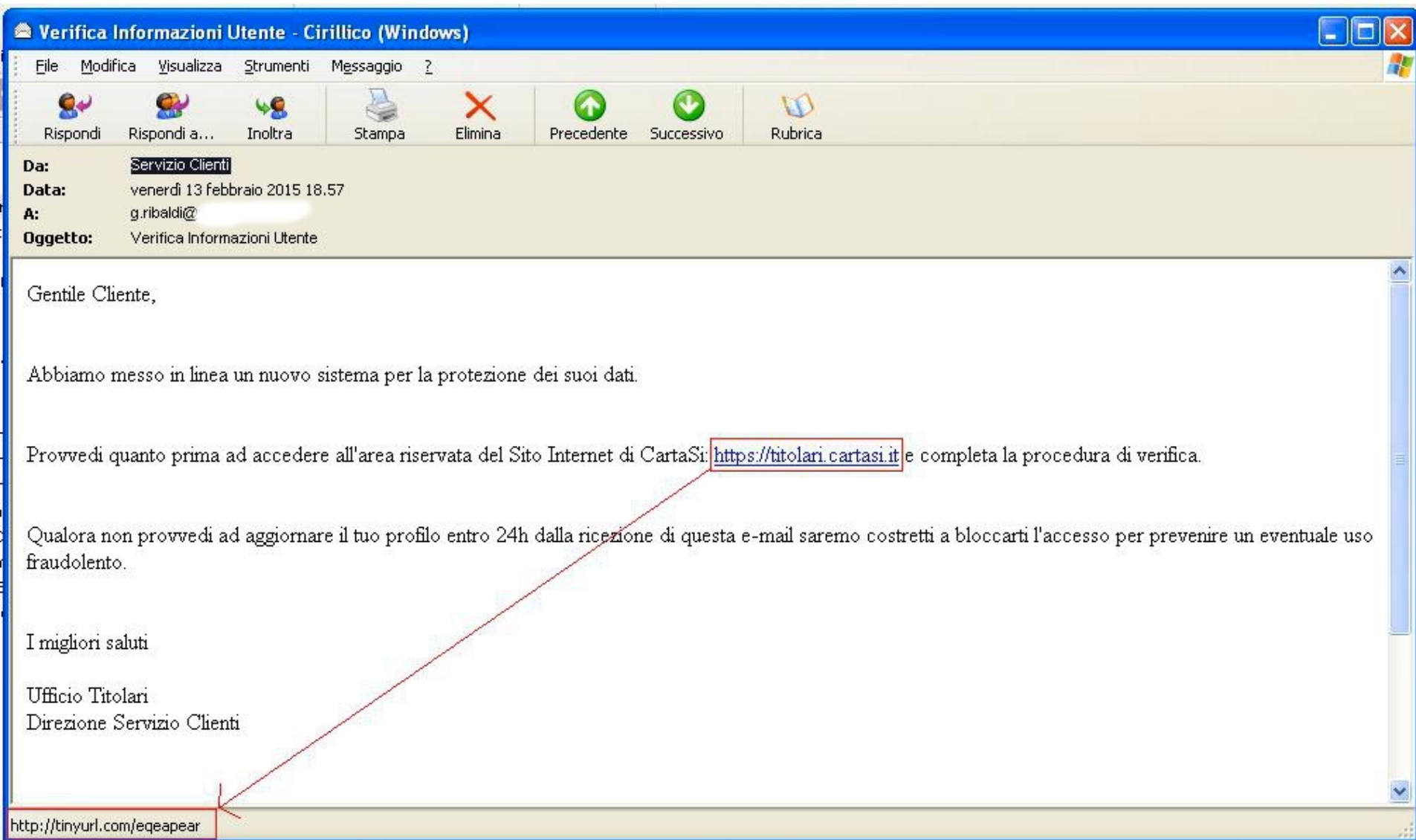
1. Sei un cliente delle Poste Italiane?

SI

NO

Il nostro cervello ci
permette di leggere
correttamente anche farsi
come questa.







<https://support.google.com/mail/answer/8253?hl=it>

Utility

- <https://phishing-contact.ionos.it/it/>

Associazioni dei consumatori

<https://www.regione.emilia-romagna.it/mediazione-e-conciliazione/che-cosa-e-la-mediazione/a-chi-rivolgersi-3/a-chi-rivolgersi-1>



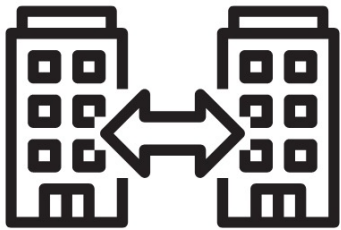


Un marketplace è un sito internet di intermediazione per la compravendita di un bene o un servizio

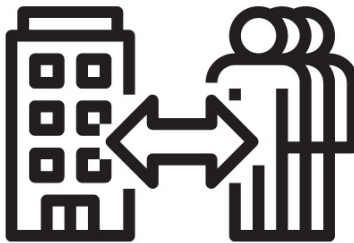
La caratteristica principale dei marketplace è quella di radunare sotto uno stesso marchio (Amazon, eBay, Zalando, Subito.it) le merci di diversi produttori, venditori, aziende, vendors e sellers

Il concetto è quello del supermercato: diversi scaffali, diverse marche, un unico gestore.

TIPOLOGIE DI MARKETPLACE



B2B



B2C



C2C

marketplace verticali

si focalizzano su un'unica tipologia di prodotto

(Zalando / Yoox per l'abbigliamento, oppure ePrice per elettrodomestici, prodotti mercato dell'elettronica)

marketplace orizzontali (globali)

quelli che offrono svariate tipologie di prodotti a una clientela di qualunque genere

(Amazon, eBay, Alibaba, social...)





<https://www.amazon.it/>



Ti presentiamo **echo show** 5

Con Alexa puoi fare e vedere molte cose

89,99€



Accedi

Nuovo cliente? [Inizia qui.](#)

Utilizziamo i cookie per fornire e migliorare i nostri servizi. Con l'utilizzo del nostro sito accetti i cookie. [Scopri di più.](#)

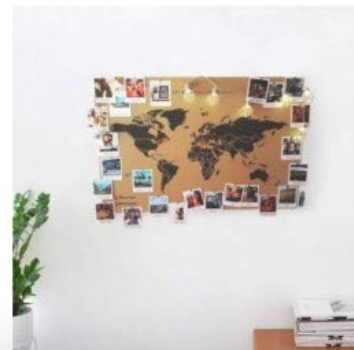
Telefonia



Coppa del Mondo FIFA



Decorazioni per interni



Accedi per un'esperienza migliore

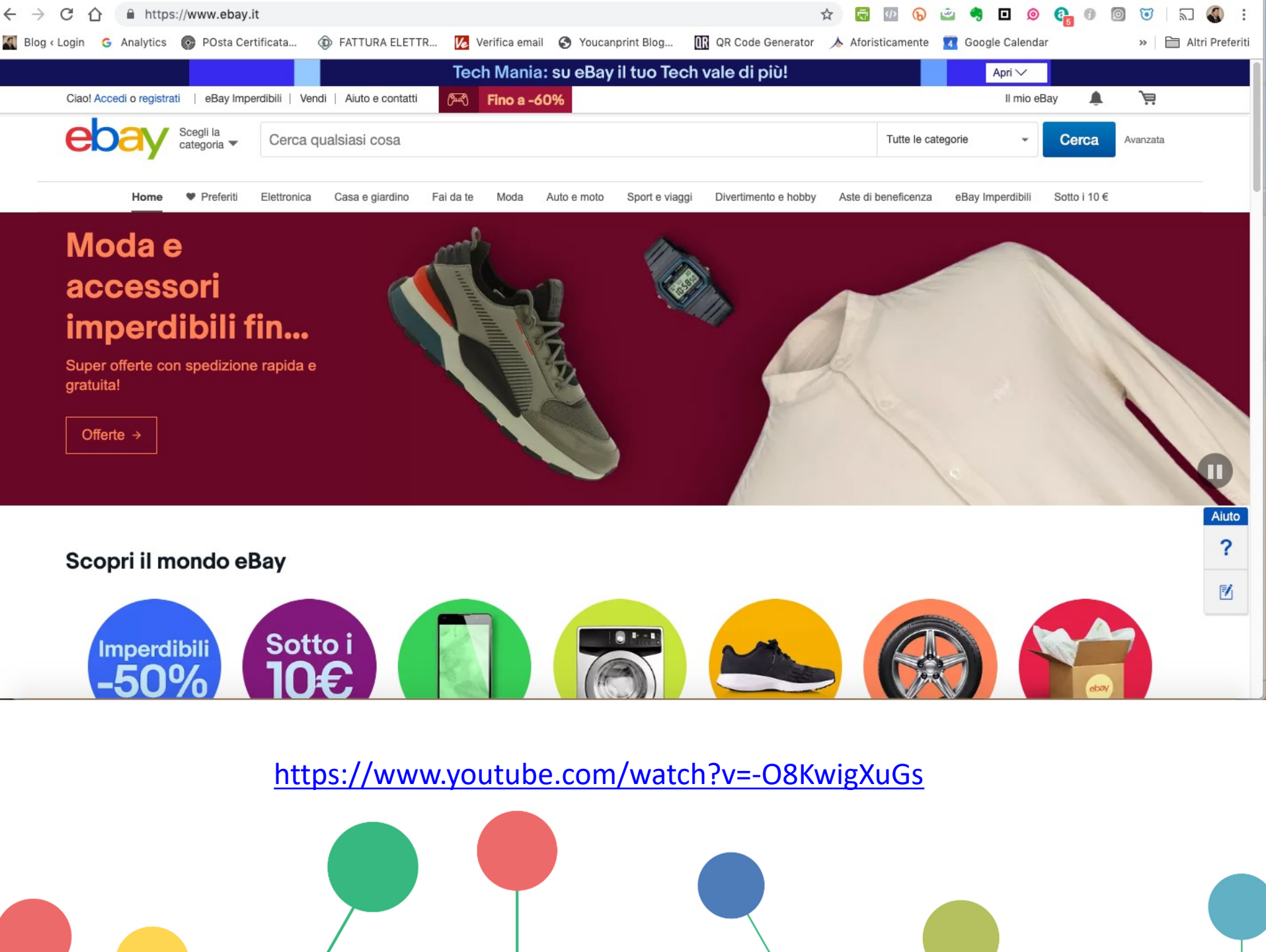
Accedi in modo sicuro





<https://www.ebay.it/>







YOOX

SHOP FASHION / DESIGN+ART

<https://www.yoox.com/it>



ibs.it

LIBRACCIO.it

Etsy

<https://www.etsy.com>





zalando

<https://www.zalando.it/chi-siamo/>



<https://www.eprice.it/>




ANALISI PAYBACK

9 marzo 2020 – 5 aprile 2020

Netto incremento del **70%** degli acquisti online.

A trainare gli acquisti sono state le categorie **food & wine** (+227%), **intrattenimento** (+112%), **tecnologia** (+64%), **moda e casa** (+29%) e **cura** della persona & benessere (+9%).

Analizzando invece gli acquisti per generi alimentari effettuati nei punti vendita, si nota il balzo in avanti di **condimenti e conserve** (+230%), **surgelati** (+180%) e **cura della casa** (+150%).







***CUSTOMER
TO
CUSTOMER***



 *subito*

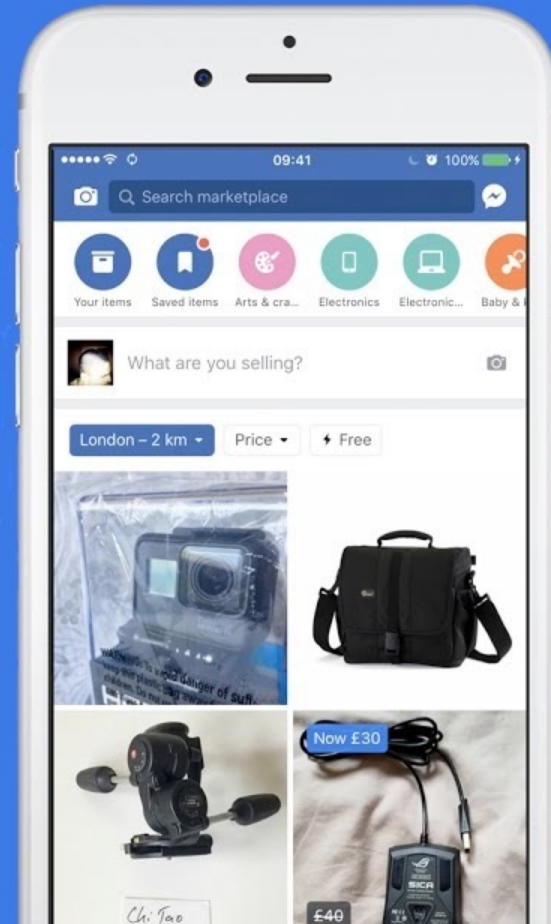




COMPRARE SU UN SOCIAL?




Facebook Marketplace



<https://www.facebook.com/marketplace/>



INSTAGRAM
SHOPPING



funkythrifts

[Segui](#)

...

770 post

35,6mila follower

549 profili seguiti

★ zabby thrift finds ★

Shopping e vendita

-#funkyavailable

-posts @ 9 pm central


-super funky clothes


-international shipping now available!!


-@merriganallen & @carly.shipman


-05/17/19


funkythrifts.com


7's from ...


reviews

how it wo...

favorites

questions





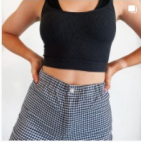
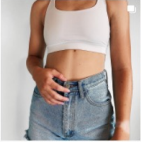




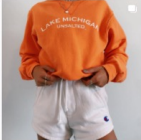

growth :)

fits

POST

REELS

POST IN CUI TI HANNO TAGGATO





TI LASCIO I MIEI CONTATTI

Sito web: <https://www.franzcos.it>

Canale Telegram: <https://t.me/francescocostanzini>

Materiale non pubblicabile se non previo consenso dell'autore

A large white circle is centered on a solid blue background. Inside the circle, the text 'paneeinternet.it' is written in a dark blue, sans-serif font.

paneeinternet.it