



AGF group

Psicologia per la vendita nel Fashion Retail

Vendere agli stranieri nel fashion retail

Dott. Lorenzo Dornetti – Como 04 Maggio 2015

Realizzazione e sviluppo in esclusiva



Psicologia per la Vendita

Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

**AGF è la più grande struttura di
Psicologi del lavoro specializzata
nelle risorse umane nel Fashion
Retail**

Di cosa si occupa AGF group?

**Supportare le aziende con
l'obiettivo di aumentare le
vendite in store con selezione,
formazione in aula/store e mystery
client**

agfgroup.net



Psicologia per la Vendita



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Blumarine

WP
STORE

CheckPoint
sport street fashion
trend stores

errea

DeN
STORE
MULTI JEANS CULTURE

Bagutta
1975

nuna lie
made in Italy

JOHN RICH AND BROS.
WOOLRICH

MSPA
MYSTERY SHOPPING
PROVIDERS ASSOCIATION

HR
HISTORIC
RESEARCH

Rizzatocalzature
MEGASTORE

salmoiragh & viganò



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Obiettivo

Migliorare le tecniche di vendita in store con i Globe Shopper



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Perché sono così importanti???



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

- 1) Presenza top class e crescita classe media**
- 2) Clienti alto spendenti per il mercato italiano** (es. clienti brasiliani hanno scontrino medio di 500 euro in Italia)
- 3) Molti stranieri vengono in Italia per Turismo o per lavoro, trend in crescita**
- 4) Oggi oltre il 40% del retail lusso è tax free**



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Perché comprano in Italia???



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

- 1) Approfittare del cambio con l'euro nell'acquisto o difficoltà di reperire il prodotto
- 2) Ricercare prodotti made in Italy
- 3) Portare a casa un pezzo dell'Italian way of style vivendo un'esperienza di acquisto**



Vendere agli stranieri nel fashion retail

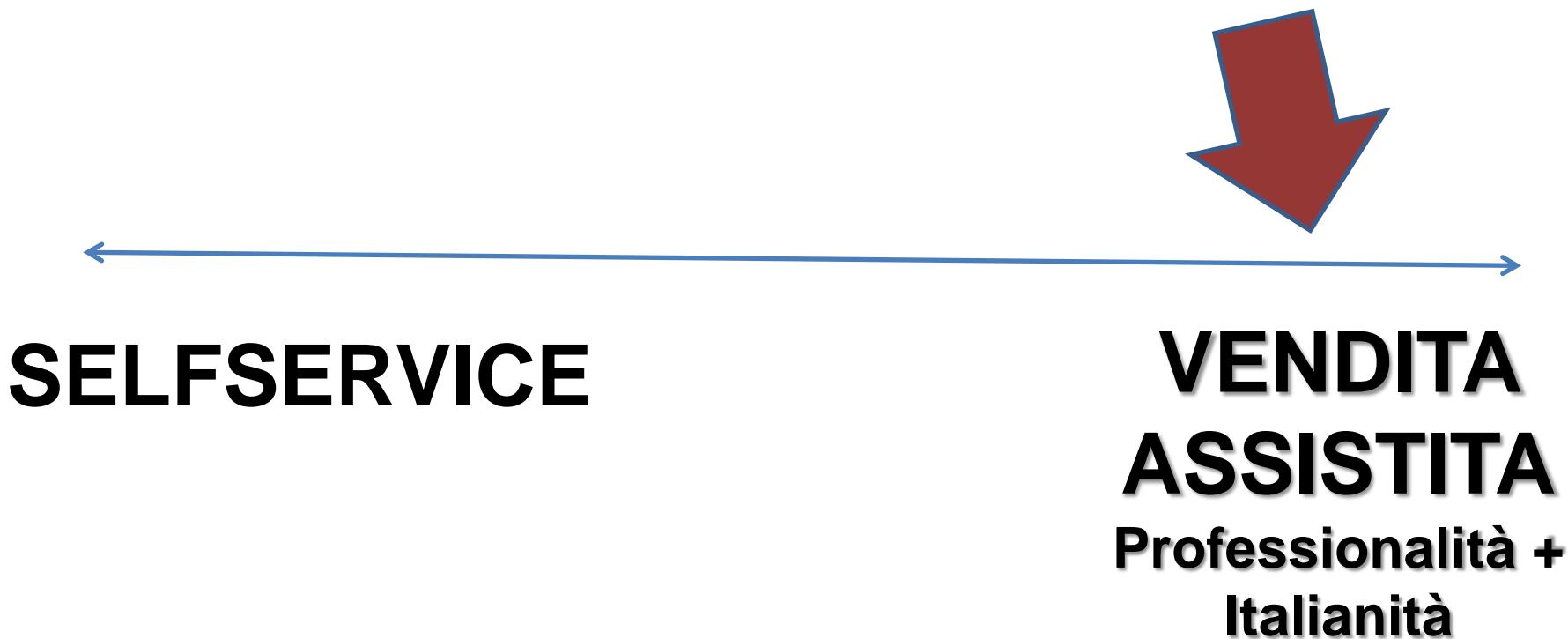
agfgroup.net

- a) **Molti acquisti sono regali**, quindi aver comprato in Italia potenzia l'autostima di chi regala (Italia è il paese della Bellezza)
- b) Rappresentazione dei negozi italiani come **spazi retail dove trovare personale con gusto, creatività, passione**
- c) **Un'esperienza di acquisto** che non potrebbero vivere nel loro paese o su una piattaforma di e-commerce



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

FIDELIZZAZIONE &
REPUTAZIONE

RILANCIO

DESCRIZIONE
PRODOTTO

COMPRENSIONE &
CREAZIONE DESIDERIO

ENTRATA &
APPROCCIO



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

- **50% degli stranieri che comprano in Italia si lamenta del fatto che il personale di vendita appare «disinteressato» e non formato**
- **25% riporta di sentirsi mal giudicato quando entra in store**



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Oprah Winfrey

*Oprah
Winfrey*



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

a) Conoscere i **Globe shopper**

b) Tips di vendita specifici

(Culture oriented)



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Agf group Fashion Lab

- 1) Osservazione in store in Italia
- 2) Letteratura internazionale e analisi cultura di riferimento
- 3) Tips di Vendita

**VENDERE
AGLI STRANIERI**
nel Fashion Retail



a cura del
dott. Lorenzo Dornetti



Con inserto multilingue, Frasi utili in negozio



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

I Cinesi ed il prodotto New



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Istruzioni per l'uso

Il verbo e le
differenze
intraculturali



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Istruzioni per l'uso

Loro si devono
adattare



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Istruzioni per l'uso

Occidentalizzazione



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Istruzioni per l'uso

La questione linguistica



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Istruzioni per l'uso

Pregiudizi e
giudizi affrettati



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Come e cosa comprano???



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

Analiticità ← → Impulsività

Ostentazione

Relax



Impatto psicologico
arricchimento

Funzionalità

Impegno

Individualismo ← → Collettivismo



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

VENDERE AI CINESI



Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net

- Entro 2030 prima forza economica
- Entro 2020 massimo numero di turisti all'estero, nel 2015 80 milioni
- Il 20% della spesa globale fashion nel mondo è cinese, il 25% della produzione lusso è acquistata da cinesi
- Budget di 947 euro per acquisti fashion
- Crescita tax free cinesi anno su anno, con picchi del 97%
- 3 golden week (Capodanno 21 gennaio- 21 febbraio, 1 maggio, 1 ottobre)



Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net

- Forte presenza acquisto collettivo
- Importanza dello shopping (3 volte il tempo di un europeo allo shopping)
- Il prezzo è al quarto posto tra i fattori che determinano l'acquisto
 - 2 su 3 acquistano un dono
- Forte differenziazione tra Over 30 storicità/Under 30 trend di moda



Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net



Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net

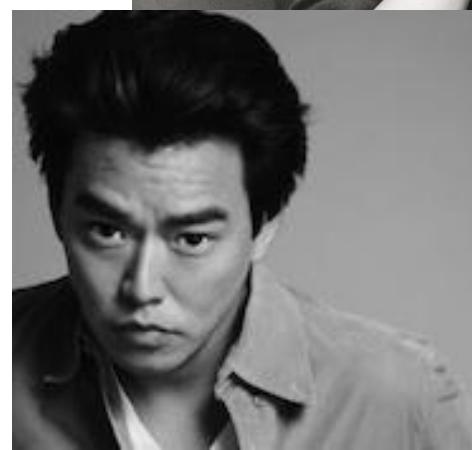


Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net

Forte influenza web e social
soprattutto Sina weibo e Instagram

- Hung Huang
- Han Huohuo
- Melvin Chua



Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net

Entrata in gruppo

Il leader è il primo che entra, persona a cui altri si rivolgono, uomo-donna

Saluto

Spesso non verrai salutato, parti dal più anziano o dal leader, occhi abbassati, accompagna sempre «You are welcome»



Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net

Approccio informativo

Disposizione del negozio, con brand storici e nuovi arrivi

Approccio relazionale

Offri una tazza di thè verde o porta a due mani un biglietto da visita



Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net

Effetto vetrina

Evita l'intervista e porta prodotto in base a quello che stanno guardando restando in area ma senza pressione, più articoli di quello che fai abitualmente

Richieste del cliente

Non mostrarti mai spazientito, i clienti cinesi toccano e guardano molto prodotto, cercano informazioni e si confrontano tra loro



Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net

Indica con l'intera mano

Quando indichi non usare il dito,
è percepito come segno di
aggressività

Non guardare negli occhi

Fissare negli occhi è considerato
un gesto di non rispetto con i
consumatori cinesi



Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net

Colori

Proponi il rosso, i colori accesi
ed evita il bianco

Logomania

Storicità vs new in funzione
dell'età, porta capi che abbiano
l'8 ed evita il 4



Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net

Accessori

Porta accessori, valorizza se in pelle, comprano anche accessori uguali con diversi outfit

Rilancio regalo

Proponi articoli accessori che possono essere usati come regalo



Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net

Sconti

Richiederanno sconti, può convenirti regalare il pezzo che costa meno o gift simbolici

Packaging

Post card, riponi con cura nel sacchetto, non tagliare davanti ai loro occhi



Vendere ai Cinesi nel fashion retail

agfgroup.net

New

Prodotto deve essere nuovo,
intonso, imbustato

Fidelizza

Invitali sul sito, non amano le
direct mail ma fai postare su
instagram il look, dai gift



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

VENDERE AGLI ARABI



Vendere agli arabi nel fashion retail

agfgroup.net

- Qatar, Arabia Saudita, Emirati arabi uniti (Lega Araba)
 - La lingua inglese è ben conosciuta
 - Expats per oltre 80% delle popolazioni
 - Viaggiano nel periodo estivo con famiglia allargata per i più ricchi o alla fine del Ramadan tra settembre e ottobre



Vendere agli arabi nel fashion retail

agfgroup.net

- Forte tradizione familiare
- Abbigliamento tradizionale
- Primo mercato per make up,
settimo mercato per le
pelliccie, primo mercato per
gioielli
- Matrimoni e richiesta di moda
- Ruolo della donna nei paesi
arabi tra forma e realtà



Vendere agli arabi nel fashion retail

agfgroup.net

**Shoes and Drama di Marriam
Mossalli**

Saudiwoman di Eman Al Nafjan



Vendere agli arabi nel fashion retail

agfgroup.net



Vendere agli arabi nel fashion retail

agfgroup.net

Saluto formale

Saluta in modo formale partendo dalla persona più anziana e dagli uomini

Approccia a tempo personalizzato

Attendi che fissino l'attenzione su un prodotto specifico



Vendere agli arabi nel fashion retail

agfgroup.net

Approccio informativo

Usa un approccio informativo molto ovattato e senza pressione commerciale

Approccia con tazza di te o caffè

Nei bazar è tradizione offrire una bevanda ai propri clienti



Vendere agli arabi nel fashion retail

agfgroup.net

Spazio Riservato

Accompagna i clienti in una parte riservata «come with me in this part of the store»

No intervista

Usa l'effetto vetrina e porta molto prodotto, portalo solo con la mano destra



Vendere agli arabi nel fashion retail

agfgroup.net

Prodotto

Amano prodotto a manica lunga, non
scollato per le donne, proponi abiti
formali per gli uomini

Colori

Adorano il bianco e il verde, il rosso
solo per le donne



Vendere agli arabi nel fashion retail

agfgroup.net

Rifiniture

Amano le minuzie, le rifiniture, i bottoni, le cuciture, sottolinea se è fatto a mano, fai toccare il prodotto

Tessuti

Amano Cashmere, Pelliccia e capi in seta



Vendere agli arabi nel fashion retail

agfgroup.net

No pareri

Non dare mai pareri sul look di chi
prova

Prova in camerino

Le giovani donne non usciranno dal
camerino, le più anziane
compreranno senza provare



Vendere agli arabi nel fashion retail

agfgroup.net

Rilancio su accessori

Rilancia su accessori, i foulard sono
amatissimi

Rilancia sul make up

Le donne arabe investono
moltissimo sul trucco



Vendere agli arabi nel fashion retail

agfgroup.net

Sconti e negoziazione

Ottener uno sconto è fondamentale, fai pesare ogni azione

No Fidelizzazione

Non congratularti per l'acquisto, non fidelizzare con i social



Niente cani in store



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

VENDERE AI RUSSI



Vendere ai russi nel fashion retail

agfgroup.net

- Sono Turisti repeaters con flussi distribuiti in tutto l'anno
- Il 27,9% viene in Italia per fare shopping
- Russia loves Italy (musica anni '80 e cibo soprattutto per over 40)
- Vengono in Italia sia i Russian luxury travellers sia la Middle class



Vendere ai russi nel fashion retail

agfgroup.net

- Non esiste il concetto di sorriso di circostanza
 - Sono molto esigenti e richiedono rapidità anche come conseguenza della storia
 - Shopping per farsi notare, come segnale di status
 - I russi lanciano i soldi perché nella loro cultura dare il denaro in mano porta sfortuna



Vendere ai Russi nel fashion retail

agfgroup.net

Forte influenza web e social
soprattutto Instagram

- **Natasha Goldenberg**
 - **Lena Perminova**
 - **Anna Mikhalova**



Vendere ai Russi nel fashion retail

agfgroup.net

Saluta

Saluta anche se non sarai ricambiato
immediatamente

Approccio informativo e poi sul prodotto

Non sentirti rifiutato, serve più tempo
per superare la diffidenza



Vendere ai Russi nel fashion retail

agfgroup.net

Intervista

Usa l'intervista più sul gusto che non
sull'esigenza specifica



Effetto vetrina

Usa molto l'effetto vetrina ma con
ordine per non creare confusione



Vendere ai Russi nel fashion retail

agfgroup.net

Tessuti

Amano lana, pelliccia e pelle. Amano seta, odiano il non naturale e tessuto acrilico

Outfit completi

Proponi subito outfit completi, porta sempre i tacchi, accessori, gioielli



Vendere ai Russi nel fashion retail

agfgroup.net

Logomania

Adorano il prodotto con brand in evidenza

Costoso e appariscente

Descrivi e proponi il prodotto partendo dal più costoso e dal più appariscente



Vendere ai Russi nel fashion retail

agfgroup.net

Rilanci per l'inverno

Rilancia prodotti per l'inverno

Coinvolgi gli accompagnatori

Risulta fondamentale l'approvazione
di chi accompagna, amici e partner



Vendere ai Russi nel fashion retail

agfgroup.net

Complimenti di staff

Amano molto ricevere l'attenzione
dell'intero staff di vendita,
complimentati per l'acquisto

Tieni l'articolo

Tieni l'articolo se ripassano, dando
un tempo massimo



Vendere ai Russi nel fashion retail

agfgroup.net

Non gestolare

Gesticola il meno possibile

Pagamenti

Non prendere soldi o carta dalle
mani



Vendere ai Russi nel fashion retail

agfgroup.net

Fidelizza

Accettano direct mail ma molto brevi,
usano le mail come messaggi

Socialize

Fai postare look su instagram e
pinterest



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

VENDERE AI GIAPPONESI



Vendere ai giapponesi nel fashion retail

agfgroup.net

- +3,8% le presenze in Italia nonostante una flessione in Europa
- Sesto importatore made in Italy fashion
- Scontrino medio da 615 euro
- Alcuni giapponesi particolai: Sessantenni in pensione, Viaggi di Nozze e Parasite single
- Flussi diffusi con golden week tra fine aprile e inizio maggio



Vendere ai giapponesi nel fashion retail

agfgroup.net

- Molta formalità nella relazione di vendita
- Attenti all'unicità ed alla provenienza dei prodotti
- Tengono conto delle diverse stagionalità
- Importante il Packaging e il Postvendita



Vendere ai giapponesi nel fashion retail

agfgroup.net

Twitter è il social network
più diffuso oltre a Mixi

- Nicole Warne
- La Carmina
- Riviste per uomini come
Popeye, Men's non-no,
Fineboys



Vendere ai Giapponesi nel fashion retail

agfgroup.net

Saluto formale

Aggiungi Sir, Miss, Mrs e saluto in
giapponese

Piccolo inchino

Quando approcci o porti il
prodotto fai un piccolo inchino in
entrata



Vendere ai Giapponesi nel fashion retail

agfgroup.net

Approccio sul prodotto

Approccia solo ai segnali di ambientamento, se fissano, se parlano davanti ad un corner

Distanza

Tieni una distanza superiore al metro



Vendere ai Giapponesi nel fashion retail

agfgroup.net

Intervista

Si ad intervista su stile e brand, sono
fashion victim

Effetto vetrina

Usalo solo per rifinire ma non
con troppo prodotto



Vendere ai Giapponesi nel fashion retail

agfgroup.net

Mani verso l'alto

Consegna prodotto e prendi carta
sempre con le 2 mani rivolte verso
l'alto

Provalo

Porta in camerino i capi e usa
l'imperativo «Try»



Vendere ai Giapponesi nel fashion retail

agfgroup.net

Unicità ed esclusività

Adorano prodotti in edizioni limitate, particolari per modalità

Colori

Le donne amano il bianco e il rosso, gli uomini non indossano il rosso, bianco e nero abbinati insieme portano sfortuna



Vendere ai Giapponesi nel fashion retail

agfgroup.net

Curiosità e storia

Adorano i brand con
particolarità e storia

Non dicono no

Se il prodotto non piace devi
osservarlo dal non verbale,
proponi alternative



Vendere ai Giapponesi nel fashion retail

agfgroup.net

Rilancio novità

Usa molto i rilanci novità

Nippomania

Occhiali, bags, calze, guanti
anche d'estate, accessori per i
capelli e nail art



Vendere ai Giapponesi nel fashion retail

agfgroup.net

Fidelizzazione

Rispondi con precisione alle domande tecniche, dai biglietto da visita con le due mani, accenna inchino e consegna borsa al cliente, invita a diventare follower su twitter

Packaging

Chiedi se è un regalo, si tende a dare confezione addizionale se è regalo, stile giapponese «furoshiki»



Vendere ai Giapponesi nel fashion retail

agfgroup.net



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

VENDERE AI BRASILIANI



Vendere ai brasiliani nel fashion retail

agfgroup.net

- Settima economia del mondo, in forte ascesa
- +67% il numero di viaggiatori brasiliani, 900000 turisti verso l'Italia nel 2013
- Forte comunità di emigrati che ha creato un legame forte con il Brand Italia
 - Vantaggio economico per l'acquisto fashion alla luce dei dazi sulle importazioni



Vendere ai brasiliani nel fashion retail

agfgroup.net

- Viaggiano molto da dicembre e febbraio, con picco dopo il carnevale
 - Fondamentale la famiglia
 - Amano il contatto fisico
 - Il Brand e il modo in cui una persona è vestita veicola l'importanza
- Facebook è il social più diffuso
 - Attrici delle novelas sono le influencer tra cui: Paola Oliveira e Kristinza Bazan



Vendere ai brasiliani nel fashion retail

agfgroup.net

Saluto informale

Saluta con sorriso informale, prova
un saluto in portoghese

Cura del look

Attenzione alla cura dell'immagine
e del look



Vendere ai brasiliani nel fashion retail

agfgroup.net

Approccio sul prodotto

Usa l'approccio sul prodotto e solo in
seconda battuta vai su quello
informativo con accessori e cosmetici

Accorcia la distanza

Non rispettare la distanza del metro



Vendere ai brasiliani nel fashion retail

agfgroup.net

Intervista

Tendono a parlare di altro, spesso non hanno le idee chiare e guardare è attività rilassante, casual vs formale

Effetto vetrina

Usalo con ordine per non creare confusione al cliente e perfezionare gli articoli di interesse



Vendere ai brasiliani nel fashion retail

agfgroup.net

Bermuda e Jeans

Esalta la freschezza e la
comodità

Colori

Evita i colori della bandiera del
brasile, non amano il viola,
valorizza il multicolor ed il
floreale



Vendere ai brasiliani nel fashion retail

agfgroup.net

Fuori dal camerino

Parla di calcio e viaggio in Italia
con chi è fuori dal camerino

Sapatenis

Molti mettono scarpe da
ginnastica con abito formale



Vendere ai brasiliani nel fashion retail

agfgroup.net

Uso formale

Se per occasione formale esalta
il made in Italy

Particolarità

Valorizza che è resistente alla pioggia,
che è fresco e leggero, valorizza il
prezzo



Vendere ai brasiliani nel fashion retail

agfgroup.net

Rilanci mirati

Scarpe, Maxi bag, cravatte,
cosmetici e rilancia in cassa

Fidelizzazione

Chiedi un like su facebook, dai la
mano lo apprezzeranno molto



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

VENDERE AGLI INDIANI



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

VENDERE AI SUDAFRICANI



Vendere agli stranieri nel fashion retail

agfgroup.net

#O Ti fermi o ti formi

BLOG: www.agfgroup.net/category/fashion-retail/

FACEBOOK: AGF group



E-commerce AGF group

Scopri i prodotti dedicati alle Vendite nel Fashion Retail su shop.agfgroup.net

Per te uno speciale sconto del 20% sul primo acquisto
inserendo a carrello il codice: **SCONTO20**



Promozione valida fino al 31/05/15

Realised by
agfgroup.net

Psicologia per la vendita nel fashion retail



Conceptualized e Delivered by
AGF group - Dott. Dornetti Lorenzo

Realizzazione e Sviluppo in esclusiva



Psicologia per la Vendita