

# E-COMMERCE TREND

L'industria dell'e-Commerce è in piena espansione, ma la concorrenza è più forte che mai.



## COME GLI UTENTI DIVENTANO CLIENTI USUALI

**66%**

Consegna gratuita

**56%**

Prezzo

**53%**

Politica di reso

**40%**

Consegna in 5 giorni o meno

**34%**

Programma di fidelizzazione

## COSA SPINGE A ACQUISTARE?



Facilità d'uso del sito

**53%**



Tempo di caricamento

**37%**



Assortimento articoli

**36%**



Visualizzazione responsive

**29%**



## COSA SPINGE A TORNARE

### PERSONALIZZAZIONE

Comprensione e anticipazione dei bisogni dell'utente, in modo che l'offerta corrisponda alle aspettative.

Il servizio "click & collect" offre un'esperienza personalizzata al cliente, in un sito che lo riconosce

### SICUREZZA

La sicurezza è un fattore determinante per gli italiani che compiono acquisti online.

Il 61% dei consumatori è sensibile al trattamento dei dati personali

### FORMA DI PAGAMENTO

In Italia, 1 acquirente su 2 cerca in un e-Commerce soluzioni di pagamento sempre più istantanee

### REPUTAZIONE

Una buona reputazione è importante: il 43% degli utenti è attento alle recensioni positive di una piattaforma e-Commerce

## ATTENZIONE ALL'AMBIENTE



Il 14% degli utenti che fa acquisti online pensa così di sostenere l'ambiente



### Packaging minimale

Il 44% dei consumatori predilige un packaging commisurato al prodotto e senza l'uso di plastiche.



### Trasparenza sull'origine dei prodotti

Il 44% degli acquirenti online è attento all'origine dei prodotti.



### Cause ambientali

Il 28% degli utenti predilige brand impegnati a sostenere cause ambientali.

