

NET PROMOTER STORE

Come ottimizzare l'esperienza del cliente e i costi dei punti vendita?



Nella mercato competitivo di oggi, è critico per i retailer evitare reazioni “d’impulso” che possono portare a circoli viziosi e a calo delle performance

01

Aumento dell’incidenza del costo del lavoro / costi operativi

Trappole frequenti

02

Approccio “taglio costi” con riduzione delle ore lavoro e degli investimenti in formazione e tecnologia

04

Performance finanziarie instabili, ulteriormente danneggiate dalla competitività di mercato

03

Riduzione della performance operativa e dell’esperienza cliente

Approccio efficace

02

Piano d’azione chiaro con investimenti in aree a valore aggiunto per indirizzare le inefficienze

04

Performance finanziaria stabile nonostante il mercato competitivo

03

Operations più resilienti ed efficaci, che sfruttano strumenti digitali e automazione. L’esperienza del cliente è stabile (o in miglioramento)

L'approccio guidato dal cliente per la trasformazione del negozio

Episodi cliente come "unità" di cambiamento

I percorsi dei clienti influenzano l'NPS complessivo dell'insegna

Customer journey e NPS per episodio

Seleziono i miei articoli	Interagisco col personale
Faccio check out	Restituisco un articolo
Entro nel negozio	...

NPS è la metrica con il più alto valore predittivo

NPS

3 comportamenti rendono i promoter più preziosi



Comprare di più



Restare più a lungo in negozio



Fare referral più frequentemente

La Net Promoter® Store Transformation crea valore per i clienti, i dipendenti e gli azionisti

Iniziare dai clienti

Diagnostico e Full Potential



Profonda comprensione dei **punti critici per i Clienti e per il personale**



Identificazione dei **driver di performance** per cluster di negozio



Prioritizzazione degli **episodi** in base al più alto potenziale di miglioramento (**NPS, Costi**)



Simulazione di **scenari** per l'impatto complessivo su **Costi ed NPS**



Identificazione dei **primi episodi pilota** e stima del loro **potenziale di miglioramento (Costi, NPS)**

Riprogettare e costruire

Ideazione



Prioritizzazione idee e individuazione "pain points" per ottimizzare NPS e costi



Individuazione attività che devono essere ridefinite

Design



Ridefinizione degli episodi di front/back stage basandosi su insights dai dati sui clienti



Stima dell'obiettivo di NPS/Costo

Test



Soluzioni prototipo (POC) per valutare l'impatto attraverso test (A/B testing)



Costruzione di MVP e lancio di versioni su scala ristretta

Arrivare al risultato

Modificare le modalità operative

Adattare i processi Out-of-Store

Adattare gli asset di negozio

Preparare ed erogare la formazione

Integrare nella pianificazione di negozio

Design, implementazione, monitoraggio, feedback

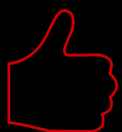
Tracking e misura dell'impatto del progetto su NPS e Cost

Continua costruzione e trasferimento di capabilities



Un diagnostico di 6 settimane basato su dati e strumenti proprietari Bain

Prospettiva del cliente e dei collaboratori



NPS e feedback Clienti



Interviste a personale dei negozi



Visite ai negozi

Dati operativi



Dati di pianificazione del lavoro



Dati sulle performance a livello di negozio



Mappatura dei processi di negozio

The Net Promoter® Store

Customer-centric store operations

Profonda comprensione dei **punti critici per i Clienti e per il personale**

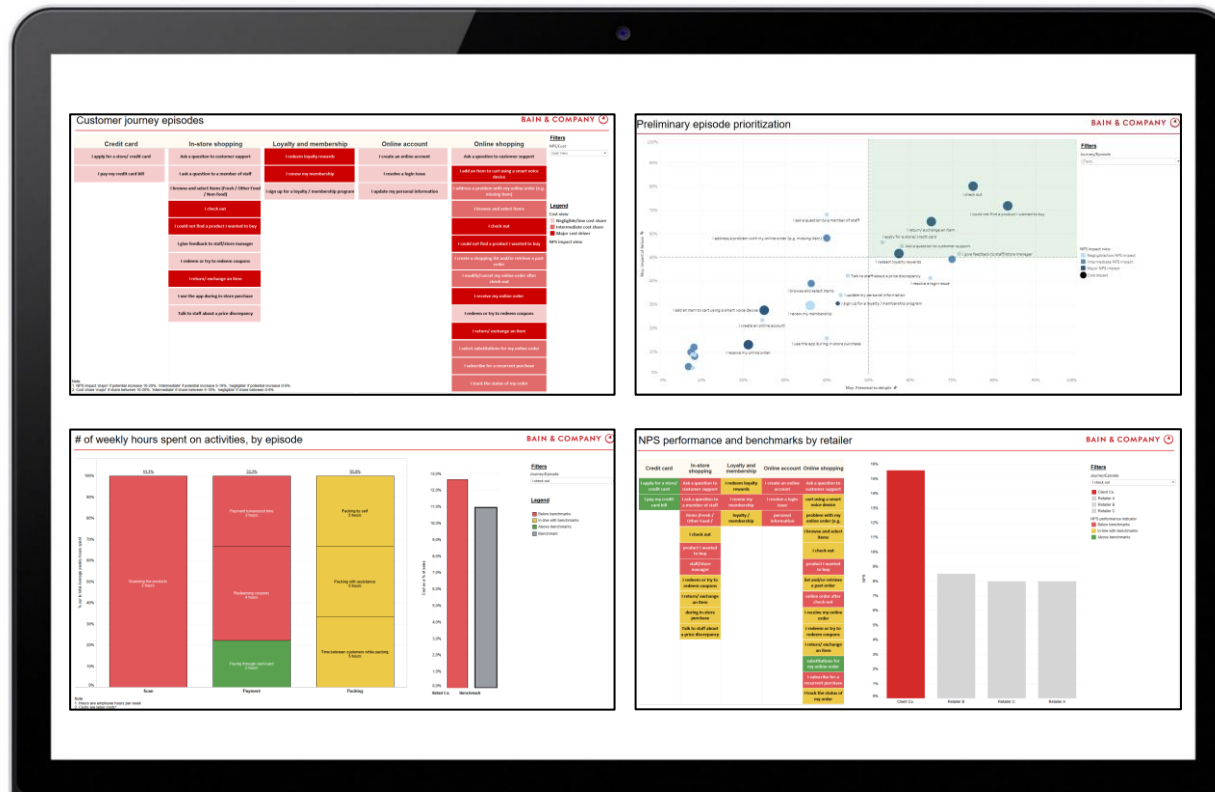
Identificazione dei driver di performance per cluster di negozio

Prioritizzazione degli episodi in base al più alto potenziale di miglioramento (**NPS, Costi**)

Simulazione di **scenari per l'impatto complessivo su Costi ed NPS**

Identificazione dei **primi episodi pilota** e stima del loro **potenziale di miglioramento (Costi, NPS)**

I risultati del diagnostico saranno rappresentati in un tool proprietario che permette simulazioni dinamiche sul full potential



Il tool basa le proiezioni su

- **Benchmark di costo proprietari Bain**
- **Dati NPS per episodio, proprietari Bain**
- **Risultati ricerca NPS specifica per Cliente**
- **Dati cliente chiave**
 - Mappatura dei processi di Negozio (per cluster di Negozio)
 - Vendite e costo lavoro per Negozio
 - Pianificazione del lavoro per Negozio

I progetti recenti di Net Promoter® Store hanno portato risultati significativi



**NPS
più elevato**



**Costi
più bassi**

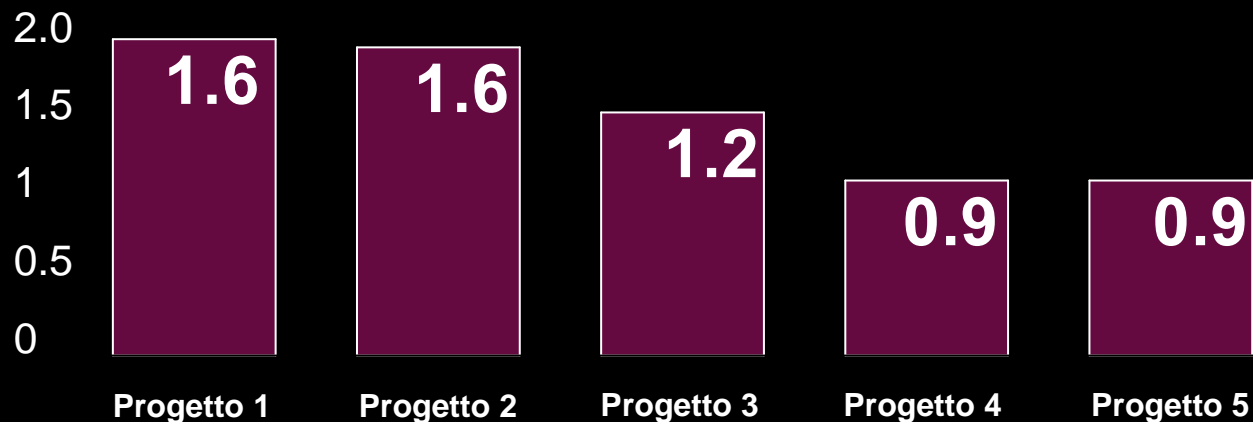


**Ricavi
più elevati**



**Time-to-market
più veloce**

**Impatto sull'EBITDA di precedenti progetti Bain
di Net Promoter® Store (%)**



Bain contacts

For any questions or further discussion, please contact:

Mauro Anastasi

- Partner (Milan)
- Email: mauro.anastasi@bain.com

Press

- Orsola Randi (Italy)
Orsola.Randi@bain.com or +39 340 408 2256