

**Clienti e librerie**

**Se ne devo aprire una, che sia innovativa**

# **Customer engagement in libreria: opportunità, strumenti, idee**

*Michela Addis*

*Università di Roma Tre*

*45 studenti del Laboratorio di Marketing Culturale*

# Disegno della ricerca

1. Analisi di scenario: starting point

2. Definizione di customer engagement (dalla letteratura)

3. I driver dell'engagement dei consumatori (ricerca qualitativa)

4. I driver nelle librerie (benchmarking competitivo)

5. I driver hi-touch (benchmarking)

6. I driver hi-tech (benchmarking)

7. Idee per le librerie

# Cosa è il customer engagement?

“High **relevance of brands** to consumers and the development of an **emotional connection** between consumers and brands” (Rappaport, 2007) (e.g., Bolton 1998; Bolton, Lemon, and Verhoef 2004; Mittal and Kamakura 2001; Reinartz and Kumar 2000; Verhoef 2003)

Interazione ripetitiva

Legame affettivo, cognitivo e comportamentale

Coinvolgimento

# Da cosa dipende?

*La letteratura di marketing indica:*

- Tradizione
- Passione
- Architettura
- Stupore
- Interazione sociale
- Co-creazione
- Bellezza & design
- Personalizzazione
- Interazione con il luogo
- Innovazione
- Multiculturalità



# Viaggio nei continenti

## Cafebreria El Pendulo (Città del Messico)

Libreria caffetteria  
Creare un legame con l'ambiente esterno  
Verde



**Bicilibrerías:** bici in giro per le strade: tu scegli un libro e in cambio dai un tuo libro (baratto)



**Libro Libre:** book crossing per notorietà gratis. I libri non sono fatti per essere letti da una persona sola

# All'Australia

## Mortlock Chamber State Library (Adelaide)

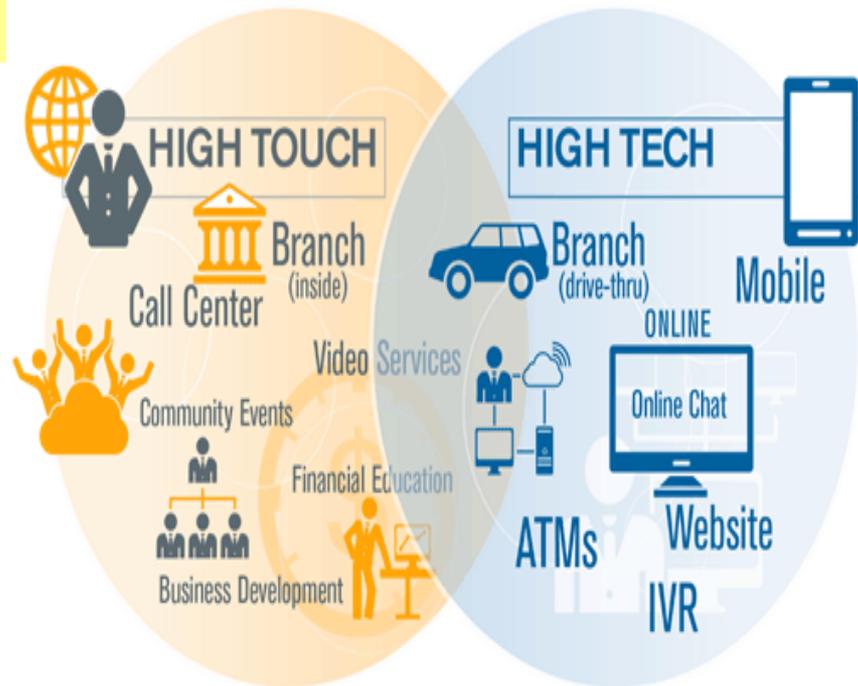
Ambiente elegante  
Esperienza da condividere  
Spazi per eventi di ogni tipo  
Social media molto attivi  
(FB, Twitter, Pinterest,  
Flickr, Youtube).



# Hi-Touch & Hi-Tech

## Hi-Touch

- Anticipare i bisogni dei clienti
- Progettare offerte di qualità
- Usare materiali di lusso
- Posizionarsi sull'esclusività
- Erogare servizi molto personalizzati
- Creare rapporti personali e intimi
- Lavorare sullo storytelling

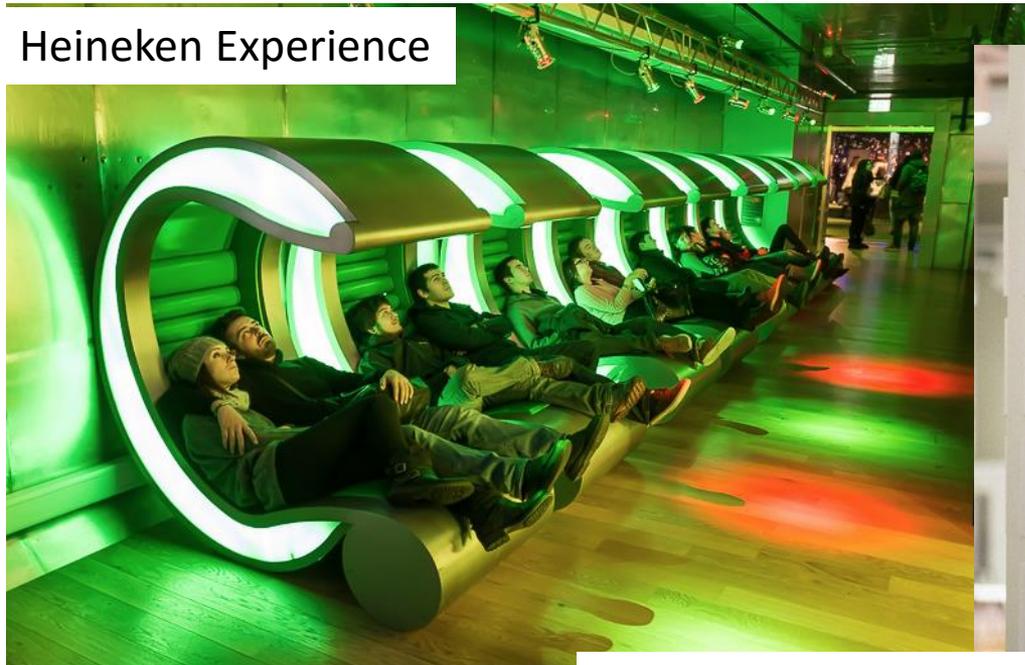


## Hi-Tech

- Rendere le cose semplici, efficienti e pratiche
- Fornire informazioni contestualizzate e rilevanti
- Posizionarsi sulla utilità delle offerte
- Far vivere una ricca esperienza visiva
- Fornire contenuto personalizzato e su domanda

# Un giro tra le esperienze più hi-touch

Heineken Experience



Eataly e lo storytelling



Virgin America  
Competizione interna  
per nominare gli aerei



Nutella e  
i dialetti



Area 1

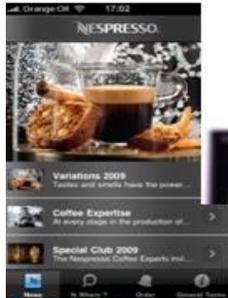
AOSTA

**TRADUCI SUBITO**

# Un giro tra le esperienze più hi-tech



**Cefla** → trasmettere all'istante informazioni, facilita la gestione della scaffalatura e ottimizza gli spazi.



Tramite App (tipo Nespresso) personalizzo il mio libro, con stampante 3D (tipo Barilla) lo stampo e ritiro il prodotto in libreria tramite codice rilasciato al momento del pagamento.



Digital Lego tramite barcode permette di ottenere informazioni sul prodotto → info libro e gamification in libreria

# Idee per le librerie

1. Spazio per passare il tempo

2. Rottura di ogni confine fra dentro e fuori la libreria

3. Il consumatore diventa protagonista

- Open space & Home feeling
- Area ristoro
- Realtà aumentata
- Installazioni artistiche
- Eventi ed iniziative appassionanti
- Serate a tema
- Incontri con autori
- Mostre fotografiche
- Gaming & book hunting
- Book sharing
- Customizzazione
- Creazione di comunità online e nel PdV
- Espansione delle categorie di prodotto
- App
- Social media
- Siti web

# Spunti: la libreria ideale



# Grazie!



Da parte di tutti noi:!

*Università degli Studi di Roma Tre, 10.12.2016*