

Le pillole del Gruppo Cosmetici Erboristeria

Digital: l'erboristeria non può più attendere

In occasione del **Netcomm Forum 2023**, svoltosi nel mese di maggio a Milano, sono stati approfonditi numerosi aspetti della digitalizzazione e del suo impatto su consumatori, retail e aziende. Nel suo intervento di apertura del Forum, Roberto Liscia (presidente di Netcomm) ha evidenziato il **ruolo chiave del digitale** nel presidiare tutte le variabili legate a uno "scenario macroeconomico in continuo cambiamento, concorrenza sempre più accesa, mutevoli e complesse esigenze del mercato"; in particolare, è diventato fondamentale **sfruttare i canali di comunicazione e vendita messi a disposizione dagli strumenti digitali**: i consumatori, infatti, si aspettano di poter interagire in modi innovativi e inediti con i retailer (comprese le erboristerie) che devono quindi essere in grado di offrire una risposta (una "customer journey" in termini tecnici), integrando i canali di vendita fisici e digitali, oltre che raccogliendo e analizzando con cura i dati dei loro clienti.

Anche le erboristerie sono quindi chiamate a sfruttare le potenzialità offerte dal digital: un'occasione anche per **comunicare la professionalità e l'esperienza dell'erborista** stesso, spesso non compresa, a causa di una gestione del punto vendita e di servizi tradizionali non competitivi rispetto a quelli offerti da altri sistemi e punti vendita.

Il mercato dei prodotti a connotazione naturale e sostenibile ha avuto un forte sviluppo negli ultimi anni, come dimostrano i dati del Centro Studi di Cosmetica Italia, e prosegue questo consolidamento. Per l'erboristeria si tratta di **un'opportunità storica**, da non perdere, per affermarsi come la "boutique del naturale", un punto vendita di riferimento per questa tipologia di prodotto.

La pandemia ha accelerato i fenomeni legati al digitale e alcuni canali, come la profumeria, la farmacia e la grande distribuzione, ne hanno colto le opportunità con ottimi risultati in termini di vendite e di profitti. Anche le erboristerie tradizionali, con l'esperienza e la professionalità che le distinguono, dovrebbero seguire questa direzione. Sono infatti le metodologie e i mezzi moderni che permettono di **comunicare a una clientela più larga e interessata**, non solo l'esperienza e la professionalità dell'erborista, ma anche i **nuovi servizi** che il consumatore oggi richiede: ordini via telefono o web, consegne a orario programmato, informazioni dal sito e via social, aggiornamenti sulle novità e le promozioni, eventi.

Federchimica - Confindustria

20131 **Milano**, via Accademia 33
tel. +39 02 281773 1
www.cosmeticaitalia.it
Codice Fiscale 80052390152



L'e-commerce tradizionale, come sottolineato durante il Netcomm Forum, sta mostrando un crescente interesse anche verso l'Intelligenza Artificiale per aumentare la conoscenza della clientela e offrire prodotti e servizi personalizzati. Gli erboristi, che non hanno ancora sfruttato metodologie già applicate da molti altri canali, non dovranno perdere ulteriore terreno e **prepararsi per gli sviluppi futuri.**

Cosmetica Italia, attraverso le sue rilevazioni, i suoi esperti e le sue collaborazioni, è in grado di fornire informazioni e approfondimenti, nell'ottica di supportare lo sviluppo del canale erboristeria. Come sottolineato da Paolo Guaitani (The Vortex) in occasione del corso di formazione organizzato da Cosmetica Italia in collaborazione con ICE¹ (1), **per un punto vendita il digitale non è la vetrina, è la porta.**

Attraverso questi aggiornamenti periodici continueremo a proporre alcuni spunti e stimoli di interesse per l'attività degli erboristi.

Il Gruppo Cosmetici Erboristeria di Cosmetica Italia, (Associazione nazionale delle imprese cosmetiche aderente a Confindustria), da 25 anni raggruppa le principali imprese che hanno scelto l'erboristeria come primo canale distributivo di riferimento. In collaborazione con la Presidenza F.E.I., il Gruppo vuole offrire un periodico contributo con informazioni e dati significativi per favorire lo sviluppo del canale erboristeria.

¹ Digital Export Academy <https://exporttraining.ice.it/offerta-formativa/formazione-impresedigital-export-academy-cosmetica-percorso-avanzato-in-collaborazione-con-cosmetica-italia/>

