

Cosmoprof Worldwide Bologna 2025

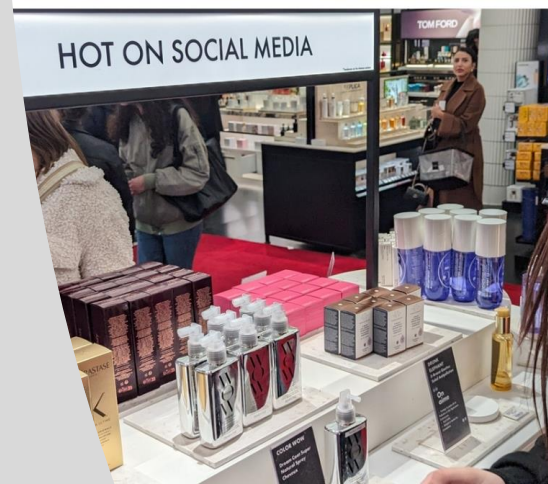
Innovare il Retail nel Beauty con successo

Trend e casi dal mondo

Fabrizio Valente

Founder & CEO Kiki Lab

Bologna, 21 marzo 2025



Kiki Lab: dal 2001 esperti di Consumatori, Retail, Brand a 360°

RetailObserve®

- Osservatorio su dati, casi di innovazione e di successo e tendenze
- Esperienze dirette costanti nei canali retail fisici e digital, in Italia e all'estero
- Innova Retail Award® (premio Kiki Lab dal 2015)

Consulenza

- *Consulenze Pit-Stop*
- Nuovi concept retail: dal posizionamento al retail design
- Miglioramento format esistenti, Customer Journey, leve Retail Mix
- Percorsi di co-progettazione con i collaboratori e/o i clienti
- Price optimization

Digital

- *Consulenze Pit-Stop*
- Digital soft transition dei negozi
- Cross-channel Check & Boost
- eCommerce & Marketplace Empower

Ricerche

- Quantitative: customer satisfaction automatic platform (NPS) e indagini ad hoc
- Qualitative: focus group in presenza e digitali, sincroni e a-sincroni, ...

Mystery Lab: approccio integrato

- Consulenza su standard di servizio e 'stile di vendita'
- Indagini Mystery Shopping quantitative con commenti qualitativi
- Mini-percorsi formativi con area man., store manager, affiliati, ...
- Affiancamento nei piani di miglioramento per negozi della rete

People & formazione

- Capo come coach, skill manageriali e di leadership
- Percorsi per middle manager, vendite, collaboratori di negozio
- Percorsi di co-progettazione per l'innovazione
- Metodi innovativi: videopillole con cartoni animati; ...
- Percorsi per il benessere organizzativo (Pensiero Positivo, Detox Way, ...)

Servizi

- Retail Tour in Italia e all'estero con incontri con Retailer
- Retail Tour 'virtuali'
- Speech a convention e convegni
- Retail Design: new concept e restyling

Loyalty & Drive-to-store

(con capogruppo Promotica)

- Campagne di fidelizzazione e di drive-to-store
- Consumer, engagement concorsi, gamification

Società parte di
Promotica s.p.a.,
quotata in Borsa dal 2020

Ebeltoft Group

Global Brand & Retail Experts



RXG Retail Wisdom
India

McMillan Doolittle
USA

J. C. Williams Group
Canada

Retail Doctor
Australia

RX Group
New Zealand

Gouvea Ecosystem
Brazil

Fernridge Consulting
South Africa

Architected Business Solutions
Romania

Inquiry
Poland

Agency China
China



Kiki Lab: unico membro italiano
Fabrizio Valente, co-fondatore

Dia-Mart Group
France

Pattern
UK

Retail Institute Scandinavia
Denmark; Sweden; Norway

Kiss Retail
Spain

Fuhrer & Hotz
Switzerland

Gruppe Nymphenburg
Germany

Instituto de Marketing Research
Portugal

Q&A e Sandenburg-DST
Netherlands

Kiki Lab (Promotica)
Italy

Grazie ai Clienti Beauty & Health



Jean Louis David



SEPHORA



MIAMO



BIOEARTH



UNIFARCO
Unione di Farmacisti

Temi chiave

1. Disruption



2. Feel & Link



3. Quick & Easy

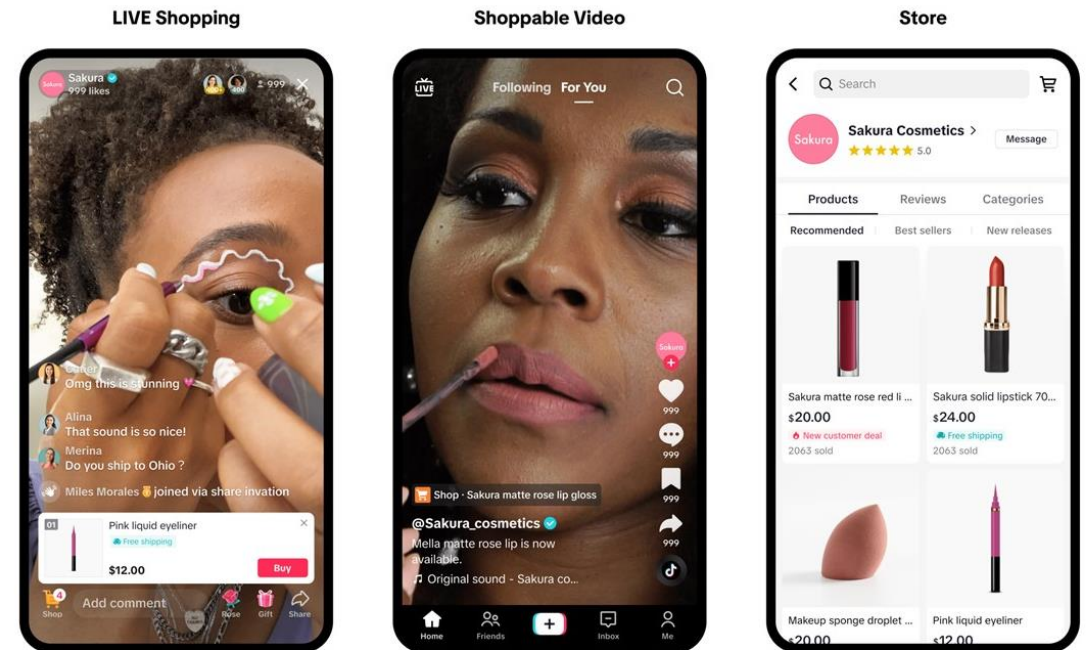




1. Retail Disruption

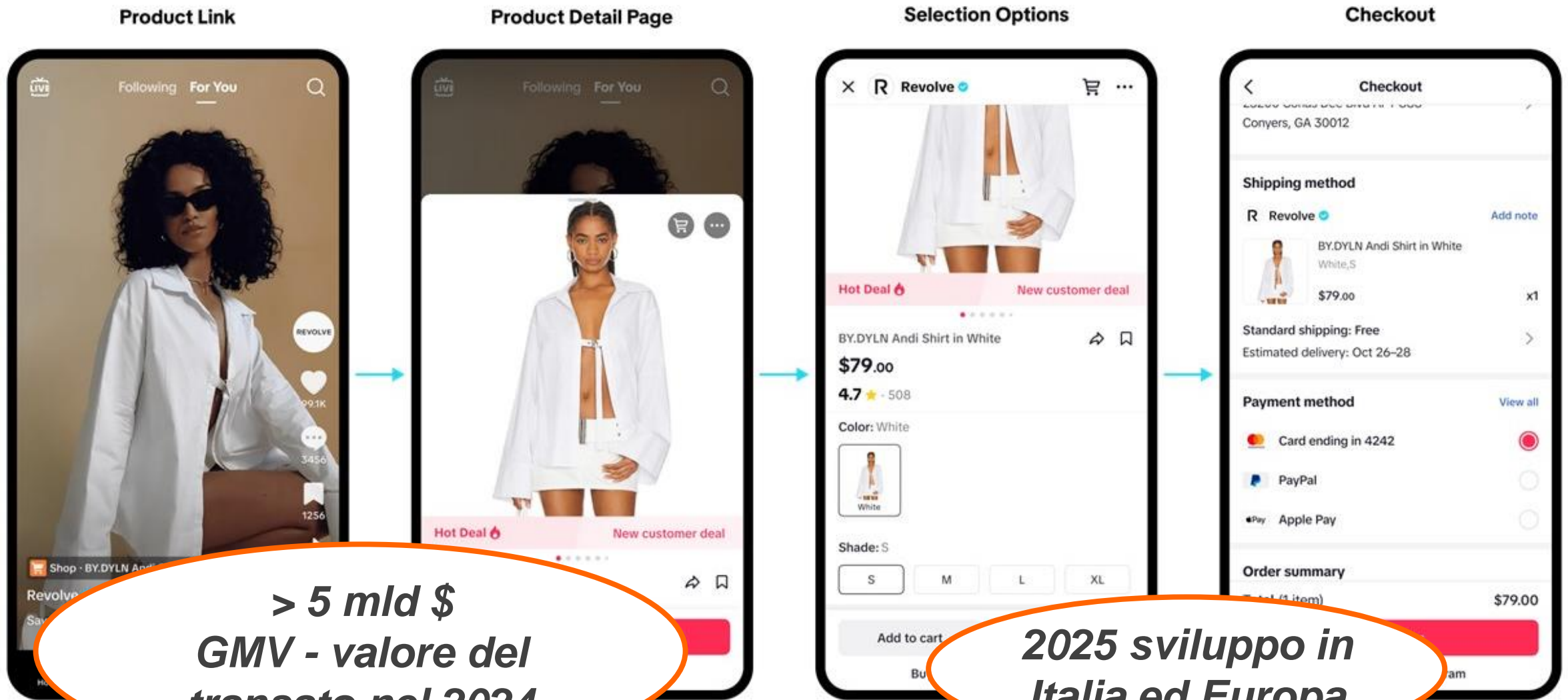
TikTok Shop

- Retailtainment: acquisti con dinamica ludica
- 2023 lancio in USA TikTok Shop
- 8 Paesi incluso Regno Unito e Sudest asiatico
- 500.000 retailer già coinvolti
 - ✓ Anche brand come Estée Lauder
- Soluzioni di supporto al business per piccole imprese
- Consulenza mirata per l'engagement grazie a dati proprietari



TikTok 1 mld + di utenti attivi

Tik Tok Shop - Efficienza del processo: acquisto integrato nell'app



> 5 mld \$
GMV - valore del
transato nel 2024

2025 sviluppo in
Italia ed Europa

USA

Tessuti da gusci di ostrica riciclati



Amsterdam



- Brand abbigliamento uomo sostenibile e pratico
- 2018: lancio ecommerce con campagna di crowdfunding
- *Capi durevoli, no stiro, antimacchia e da lavare meno*
- *Tessuti innovativi, sostenibili e funzionali*
 - ✓ Plastica e gusci di ostrica riciclati
 - ✓ Anti batterici
 - ✓ Neutralizzano gli odori del corpo
 - ✓ Evitano aloni ascellari

Lab Fresh

Retail experience con test per i clienti sulle proprietà dei tessuti



**E-commerce con spedizione in tutta Europa
2 negozi (Amsterdam e Copenhagen) con previsioni sviluppo**

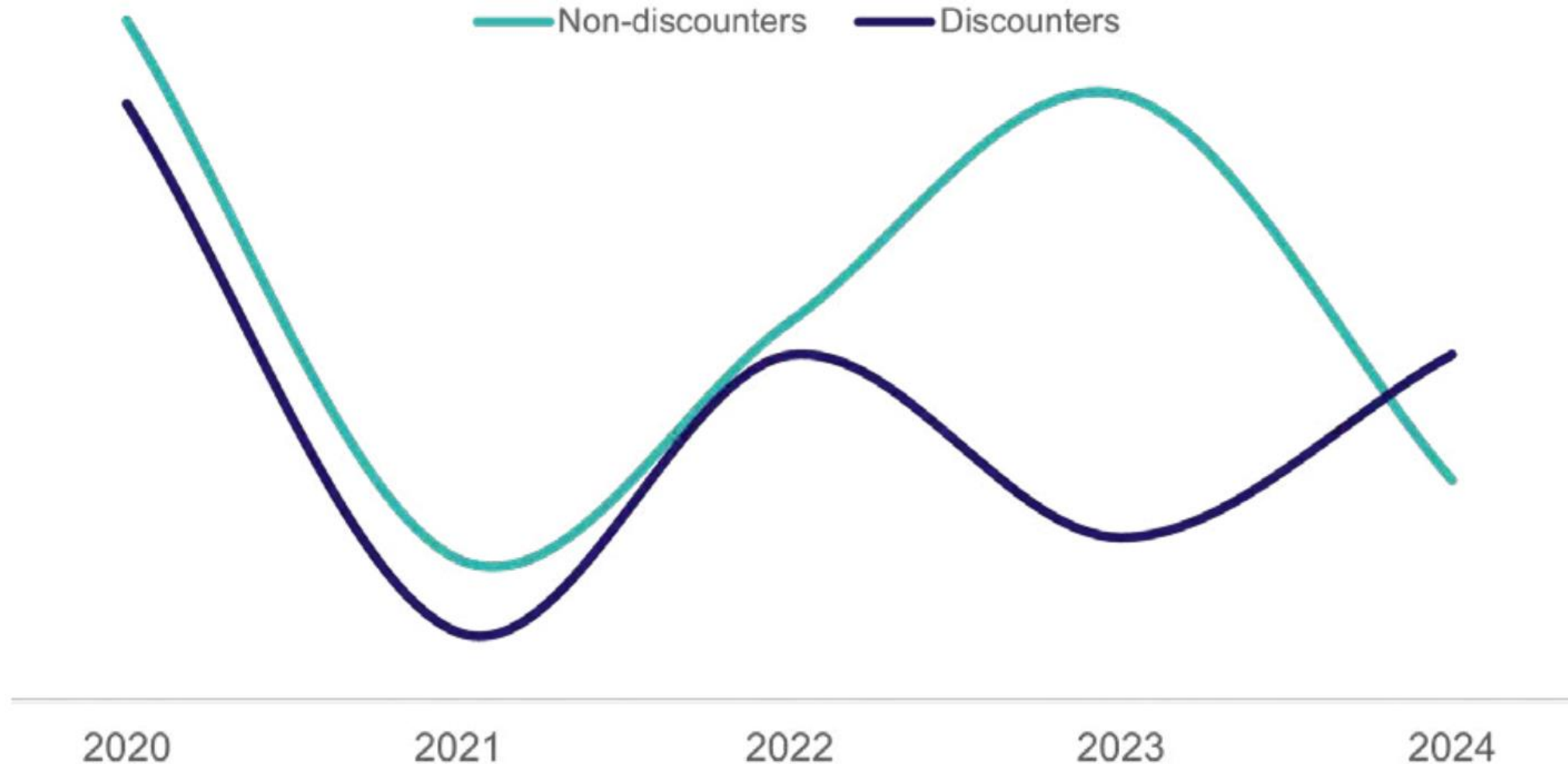
Amsterdam



2. Feel & Link

Importanza delle connessioni emotive con i clienti: anche i discount ci investono

Evoluzione delle connessioni emotive



Fonte: Dunnhumby, RPI Italia 2024

Aritzia - Vetrina con piumino Meme size e Trump Dance e capi per selfie



Abbigliamento - 1984 prima apertura in Canada, 100+ boutique in Nord America

Kokonut Pink: personalizzazione dei bikini



Kokonut Pink



Lisbona

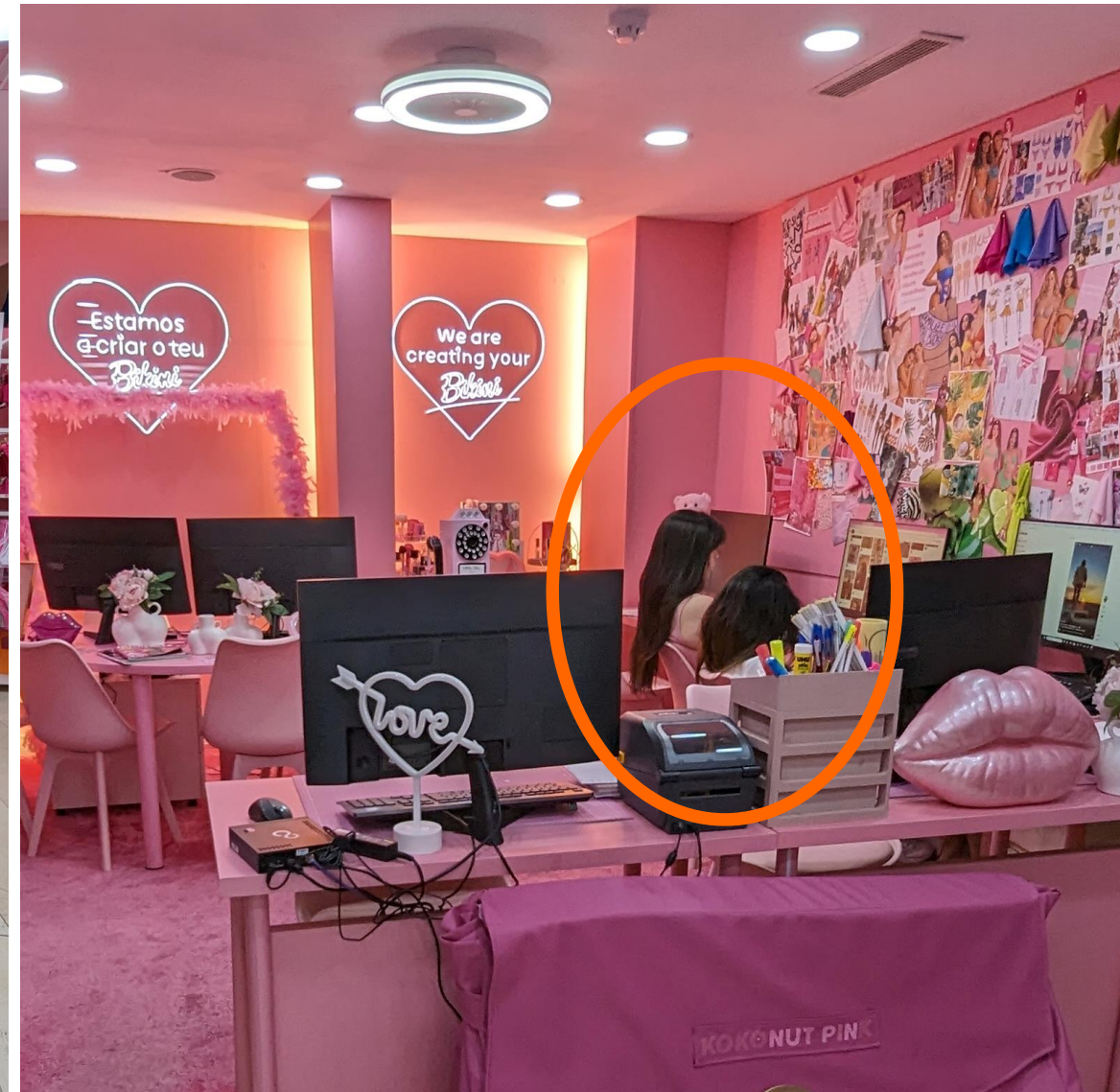
Kokonut Pink



Kokonut Pink



Kokonut Pink



Wells: focus servizi

- Catena beauty leader in Portogallo, 300+ pv
- 2023 apertura flagship a Porto
 - ✓ 500 mq su 2 piani
 - ✓ 400 brand

Focus servizi

- Hair studio
 - ✓ Analisi capello per trattamenti capelli personalizzati
 - ✓ Servizi parruccheria
- Wells Aesthetic Center
 - ✓ Trattamenti viso e corpo
- Brow & Lashes bar
- Mask bar con 11 brand



Porto

Aroma-Zone - Cosmesi naturale con oli essenziali



Francia, e-commerce dal 1999 + 10 negozi

Aroma Zone - Tablet con info prodotti e tutorial



Jo Malone - Brand generoso con servizi gratuiti - anche ai non clienti



Dubai (UK)



Piccoli rituali in omaggio

- Massaggio mani e braccia – 20'
- Profumo persona – 10'
- Profumo per la casa – 10'
- Trovare il profumo giusto per uomo – 10'
- Profumo per il matrimonio – 30'
- L'arte di fare regali – 10'
- Degustazione di tè rari – 10'

Servizi omaggio

- Confezionamento regalo
- Incisione flacone
- Biglietto per regalo
- Campioncini

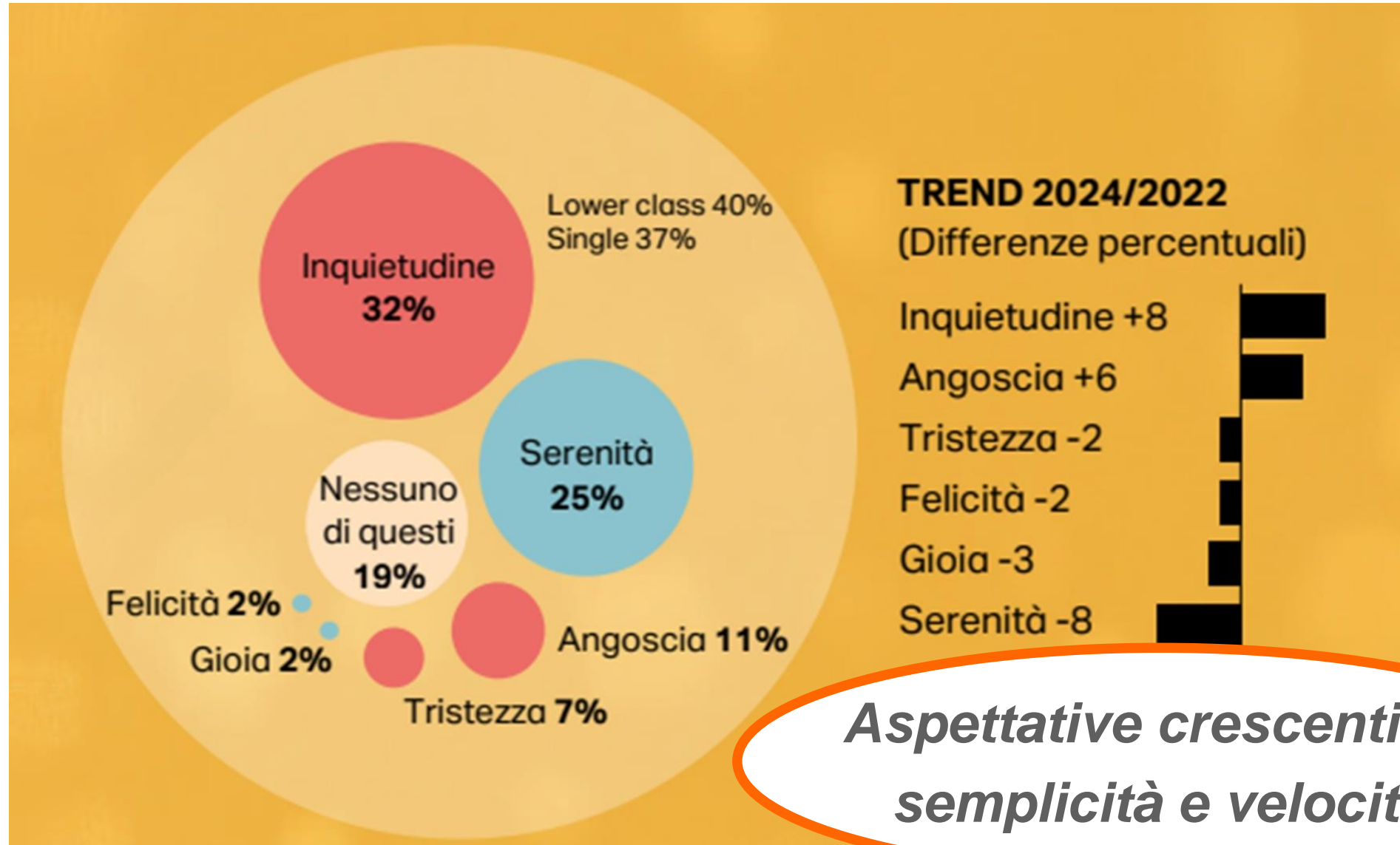


2. Feel & Link



3. Quick & Easy

Scenario socio-eco-culturale inquieto e generatore di stress potenziali



Fonte: Ufficio Studi Coop-Nomisma "Idee di futuro", consumer survey, agosto 2024

Just Cuts - Saloni di parrucchieri

270+ saloni in 5 paesi, dal 1990

- Specializzato solo taglio
- Prezzi fissi e trasparenti
- Servizio senza appuntamento
 - ✓ anche 15' prima di chiusura!
- Self check-in
- Garanzia: possibilità di un refit gratuito entro una settimana



Australia



100.000 clienti a settimana

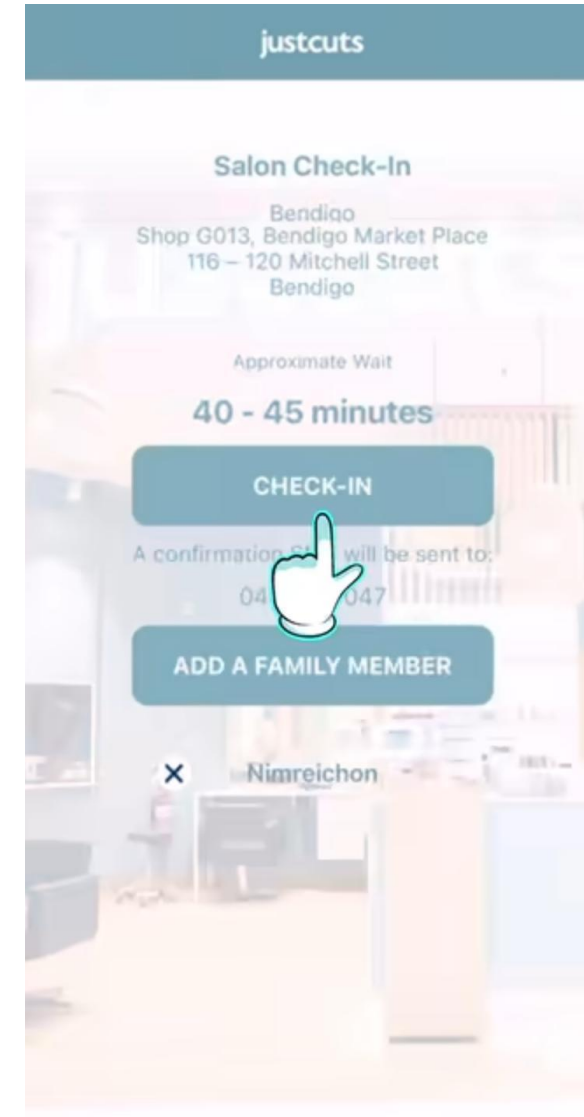
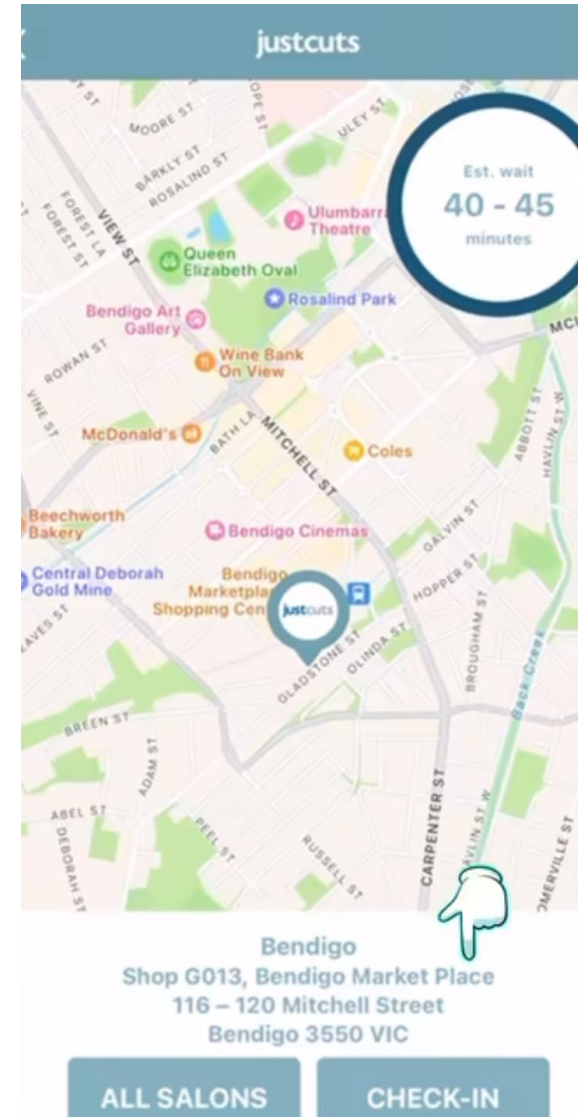
Just Cuts - 2023: app 'Empowerment Rewards Stylist'

Per gli affiliati dei Saloni

- Loyalty b2b per vendita linea Justice professional
- *Controllo KPI*

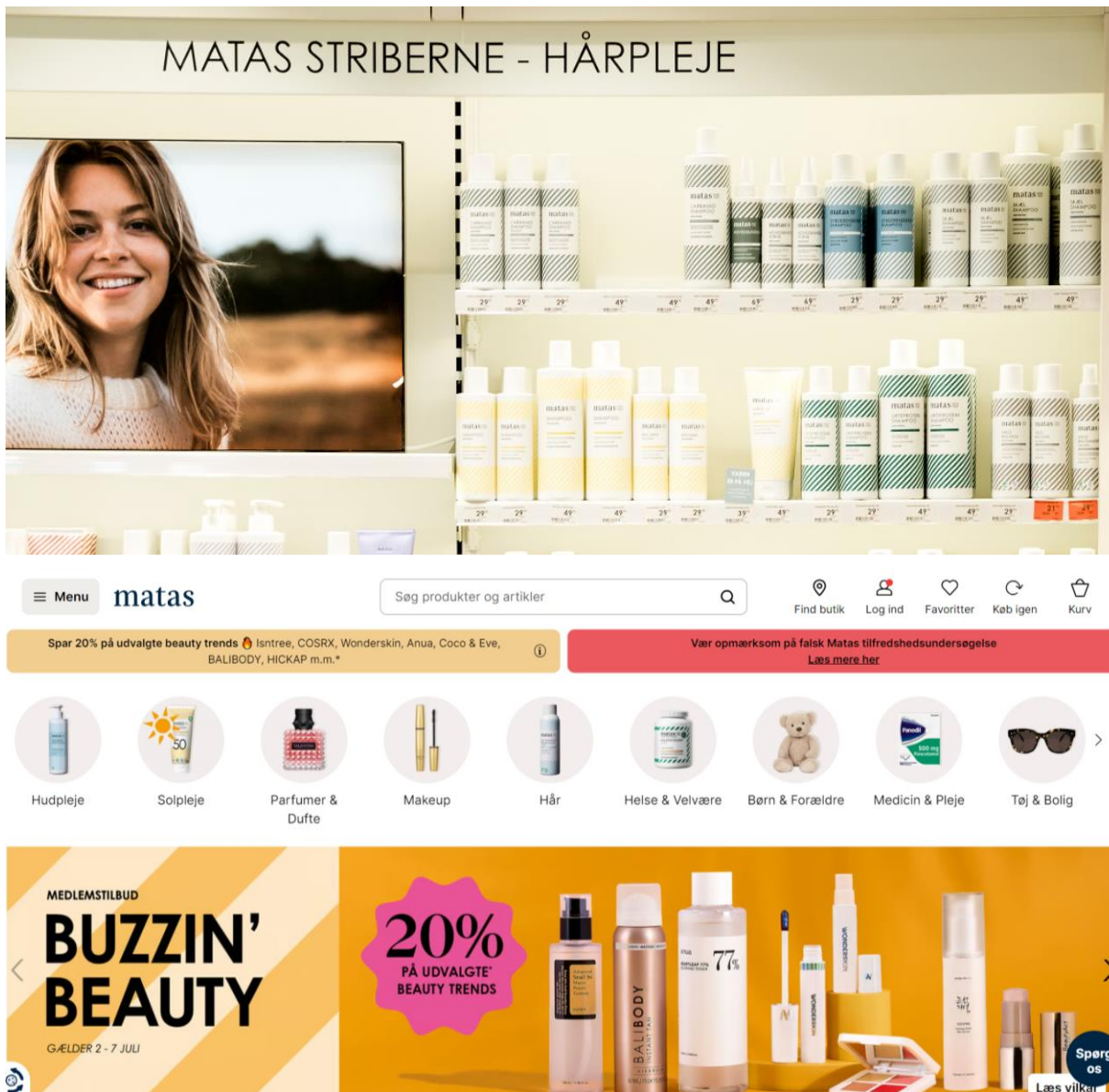
Per i clienti

- Tendenze di stile aggiornate
- Check-in a distanza
 - ✓ Preventivo
 - ✓ Tempo attesa stimato



Australia

Matas Beauty - Retail Media



Danimarca

- 1949 inizio attività
- 270 negozi in Danimarca (leader)
 - ✓ 30% del fatturato con ecommerce
 - ✓ 1,8 mln: clienti in contatto con canali digitali
- Club Matas: 1,5 mln membri attivi
 - ✓ 18 - 65 anni
- Migliore e maggiore disponibilità di dati rispetto a agenzie di comunicazione tradizionali
- *Lancio del progetto Retail Media*

Matas Beauty - Retail Media

- Matas Digital Agency interna
 - ✓ Team con 20 collaboratori
- Vendita a brand di spazi su tutte le piattaforme Matas
- Realizzazione dei contenuti e piano media
- *Importanza che il Retail media non sia percepito come pubblicità invadente*

✓ *Monitoraggio con focus group qualitativi*

SPAR 72,-

L'ORÉAL PARIS

Age Perfect Golden Age Dagcreme SPF 20

★★★★★ (292) [Om produktet](#)

Kun **9 dage** tilbage - [Se hele tilbuddet](#)

135,95 kr. ~~207,95 kr.~~ Spar 72,-

Optjen 14 point hos Club Matas

Variant: 50 ml

[Læg i kurv](#) [♥](#)

- Kan afsendes med det samme. [Se leveringstid](#)
- Du har opnået **fri fragt** til butik
- Kun **363,05 kr.** fra fri hjemmel levering - [Se detaljer](#)

På lager i 252 butikker - [Se lagerstatus](#)

[Spørg os](#)

Suggerimenti e trucchi

L'ARTICOLO DI STORY

Guida alla cura della pelle: routine facile per la pelle matura

FAI IL TEST

Trova il tuo preferito: Autoabbronzante

FAI IL TEST

Quale crema da giorno è adatta a te?

L'ARTICOLO DI STORY

Le guide dell'estetista: la routine completa per la cura della pelle

Danimarca

6th Street - Modello ibrido, con ordine su schermo dal negozio



Dubai

Boxeur Des Rues - Utilizzo della GenAI per velocizzare e semplificare

Boxeurs Des Rues 60 negozi + multibrand + ecommerce in 7 Paesi





3. Quick & Easy

Focus Sephora Flagship Champs Elisées

Sephora – 2024: apre con successo il nuovo ‘tempio’ parigino - Champs Elysées



Sephora – Brand Esclusivi



Sephora – Link costante con i Social Media



Sephora – Valorizzare i Brand con commenti dell'insegna

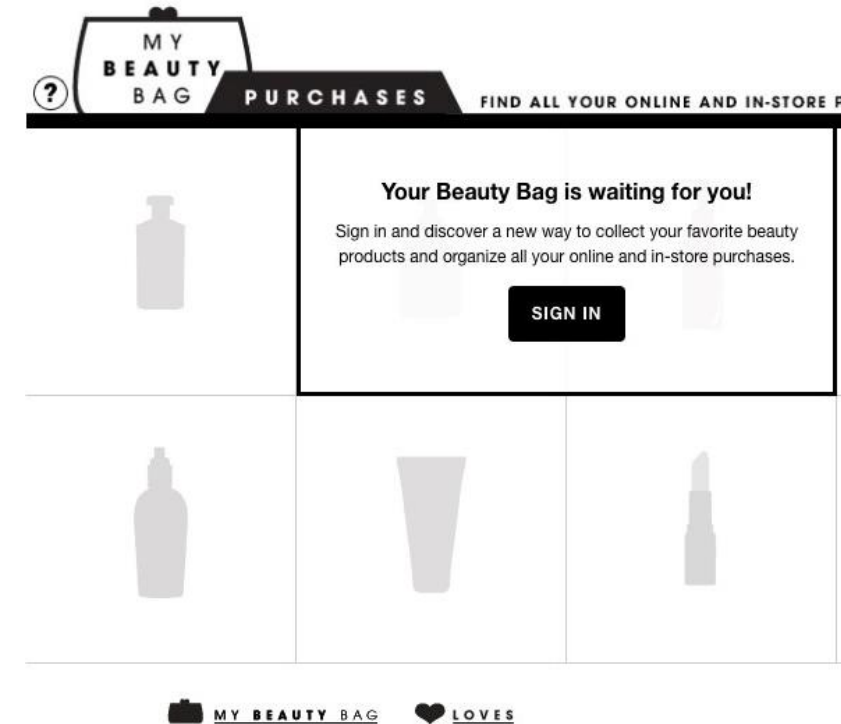
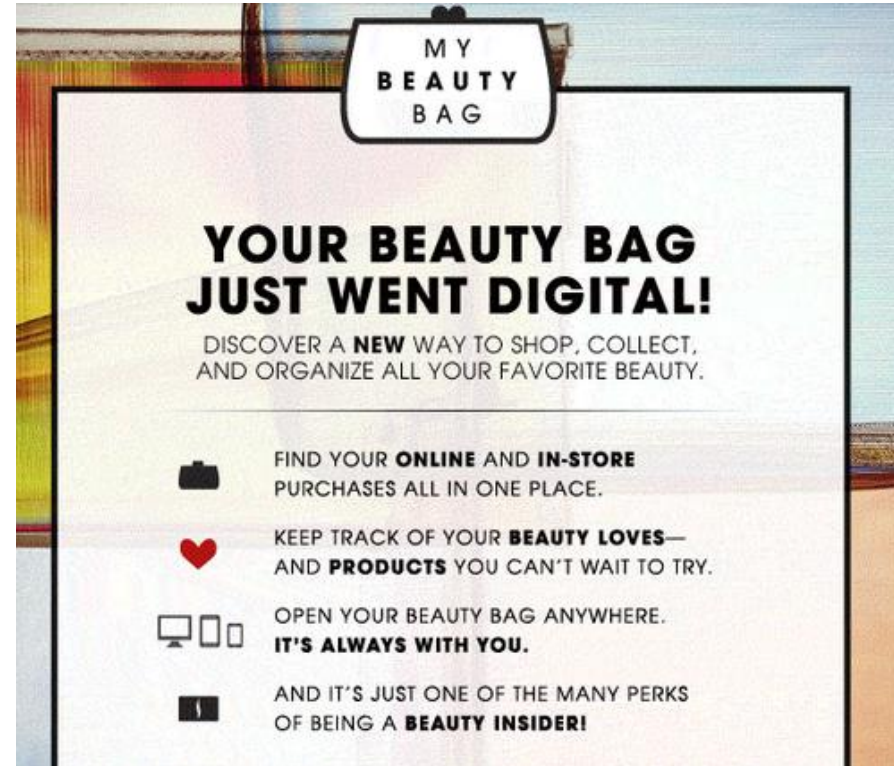
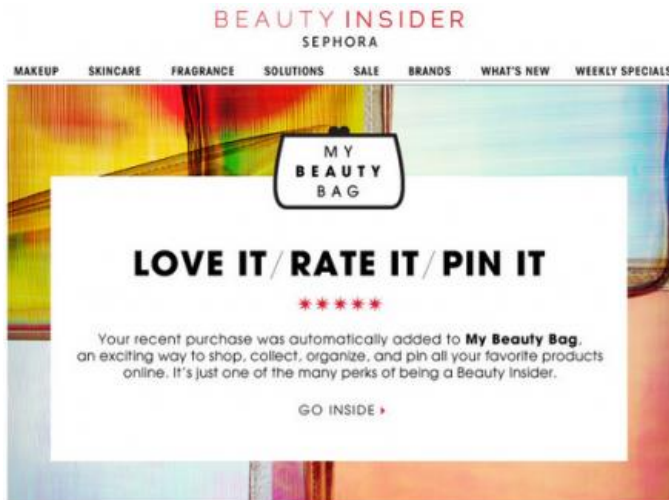


Sephora – Servizi a 360° e make-up ‘on the go’



Sephora 'My Beauty bag' - App con lista acquisti e preferiti

Multi-funzionale per uso anche in store: storico degli acquisti sia online che in negozio; lista dei 'preferiti'; ...



Temi chiave

1. Disruption



2. Feel & Link



3. Quick & Easy



Chiavi del successo e bussola Kiki Lab

- Comprendere le evoluzioni dei clienti
 - ✓ Far evolvere velocemente i negozi e l'attività a 360°
- Rafforzare le capacità e l'approccio dei collaboratori in negozio

Azioni chiave e possibili supporti di Kiki Lab

- Aggiornarsi costantemente sulle evoluzioni dei mercati
 - ✓ Osservatorio RetailObserve
- Realizzare indagini periodiche sui clienti (e i non clienti)
 - ✓ Indagini quali-quantitative, con metodi anche innovativi
- Investire in formazione e crescita professionale
 - ✓ Percorsi di aula e pillole video con i cartoni animati



Grazie ai Clienti Beauty & Health



Jean Louis David



SEPHORA



MIAMO



BIOEARTH



Retail INNOVATIONS 19

Le innovazioni che ispirano il successo per le sfide del futuro
3 aree chiave e 51 casi da 5 Continenti

a cura di Fabrizio Valente
Kiki Lab [Gruppo Promotica]



Retail Innovations 19
Disponibile per retailer, brand e IDM

Prossimi eventi di/con Kiki Lab

- **Retail Innovations 20**, 26 marzo 2025 – Milano
 - **Milano Innova Tour**, 27 marzo 2025 - Milano
 - **World Retail Congress**, 12-14 maggio 2025 - Londra
 - **Shoptalk Europe**, 2-4 giugno 2024 – Barcellona
 - **Innova Retail Awards 2025-2026**, 15 ottobre 2025 - Milano
- ✓ *Candidature gratuite aperte fino al 19 Maggio*

Seguici su LinkedIn

