

# 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°

## RetailOsserva®

- 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, leva 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

**Dia-Mart Group**

France

**Pattern**

UK

**Retail Institute Scandinavia**

Denmark; Sweden; Norway

**Kiss Retail**

Spain

**Führer & Hotz**

Switzerland

**Gruppe Nymphenburg**

Germany

**Instituto de Marketing Research**

Portugal

**Q&A e Sandenburg-DST**

Netherlands

**Kiki Lab (Promotica)**

Italy

**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***

# Grazie ai Clienti Beauty & Health

**FRANCK  
PROVOST**  
PARIS

Jean Louis David

**L'ORÉAL**  
ITALIA

SEPHORA

*Bottega Verde*  
NATURA ITALIANA



 YVES ROCHER

MIAMO

  
Unilever

BIOEARTH

IperSoap®

**IDEA** BELLEZZA  
GRANDI PROFUMERIE

  
WELLA  
PROFESSIONALS

  
RUGIADA  
PROFUMERIA

PROFUMERIE  
**La Cardenia**



FARMACIE  
APOTeca  
NATURA  
Per una salute consapevole

  
BenEssere  
di Francesca Angelini

**CEF**  
LA FARMACIA ITALIANA



**UNIFARCO**  
Unione di Farmacisti

# Temi chiave

*1. Disruption*



*2. Feel & Link*



*3. Quick & Easy*

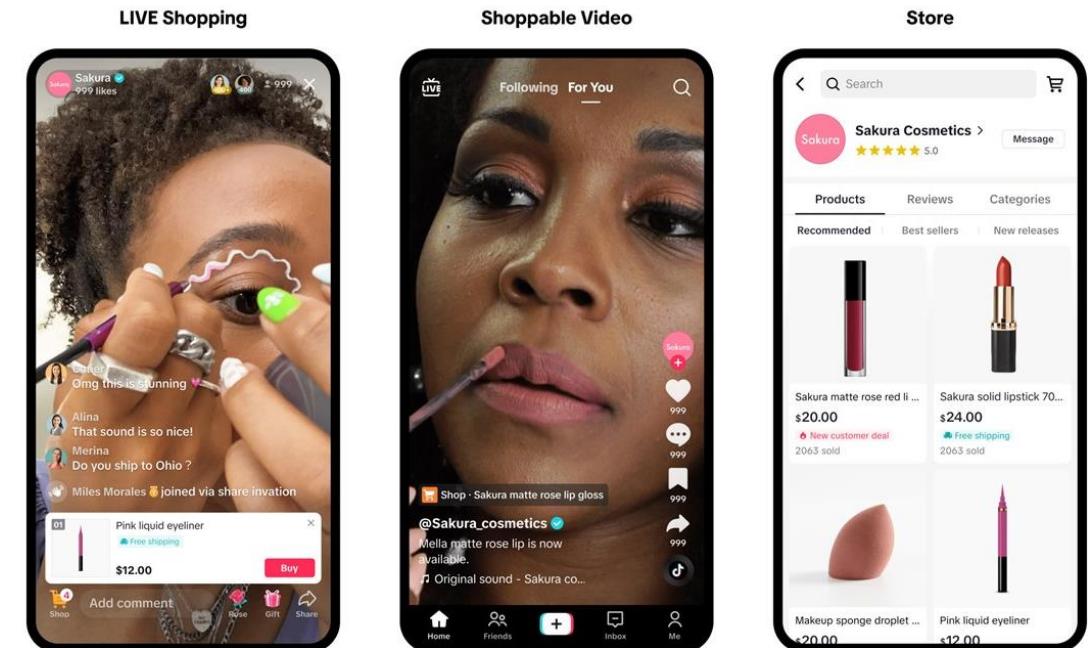




## 1. Retail Disruption

# TikTok Shop

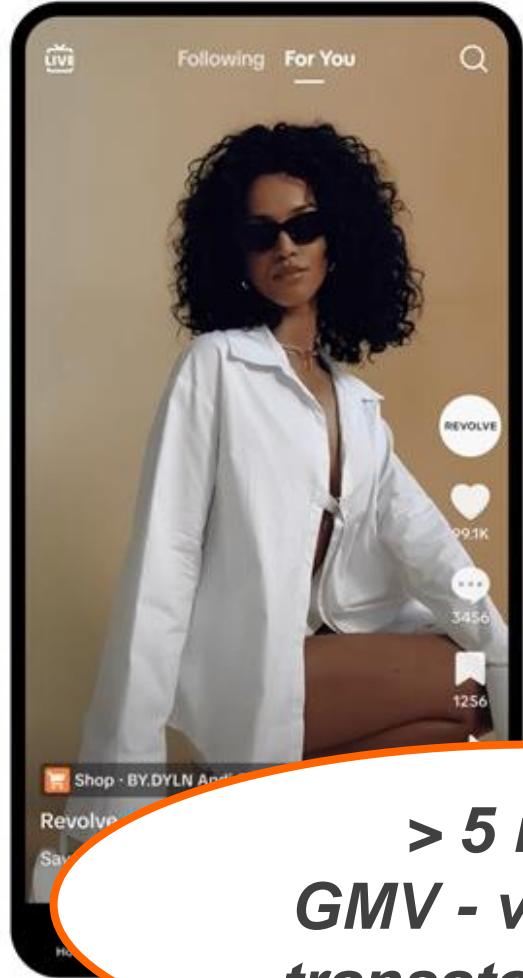
- Retailtainment: acquisti con dinamica ludica
- 2023 lancio in USA TikTok Shop
- 8 Paesi incluso Regno Unito e Sudest asiatico
- 500.000 retailer già coinvolti
  - ✓ Anche brand come Estée Lauder
- Soluzioni di supporto al business per piccole imprese
- Consulenza mirata per l'engagement grazie a dati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



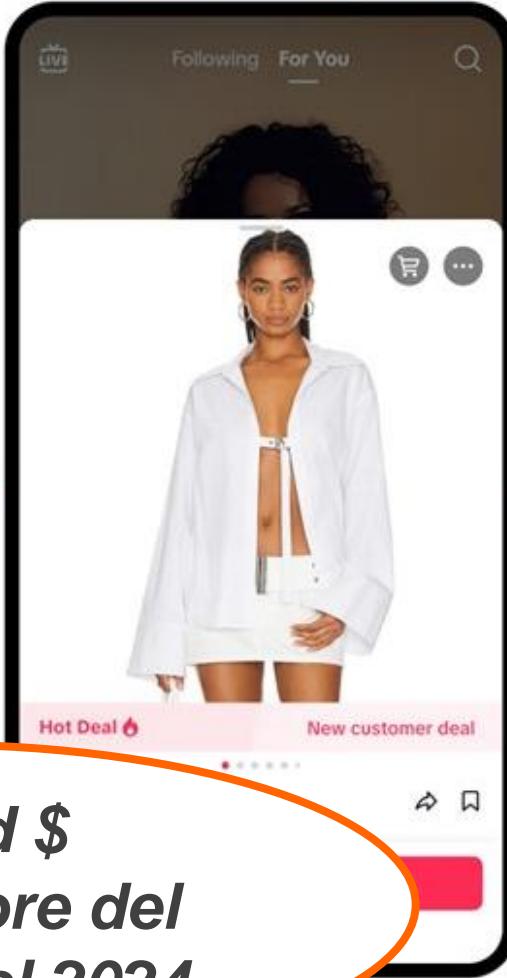
TikTok 1 mld + di utenti attivi

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

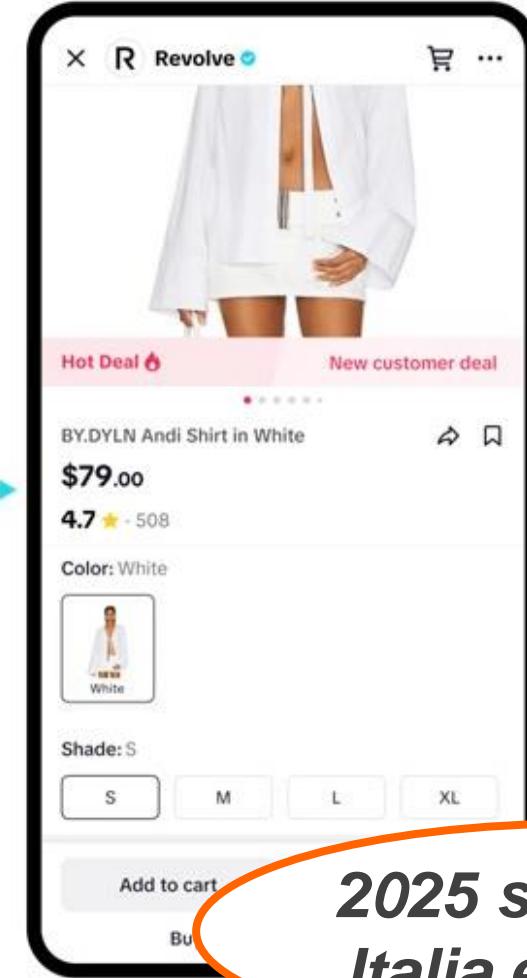
Product Link



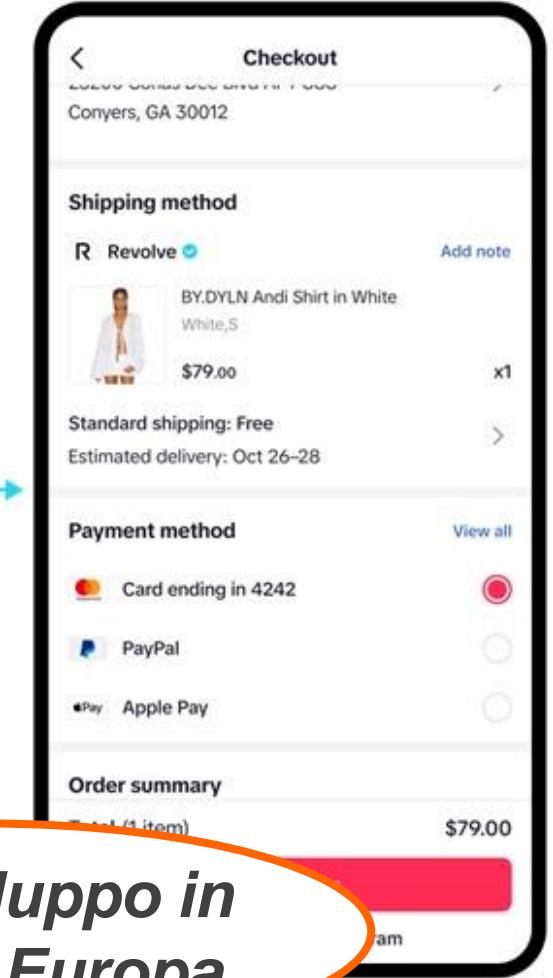
Product Detail Page



Selection Options



Checkout



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

**2025 sviluppo in  
Italia ed Europa**

USA

# Lab Fresh

Tessuti da gusci di ostrica riciclati



- 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

Amsterdam

# Lab Fresh

*Retail experience con test per i clienti sulle proprietà dei tessuti*



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

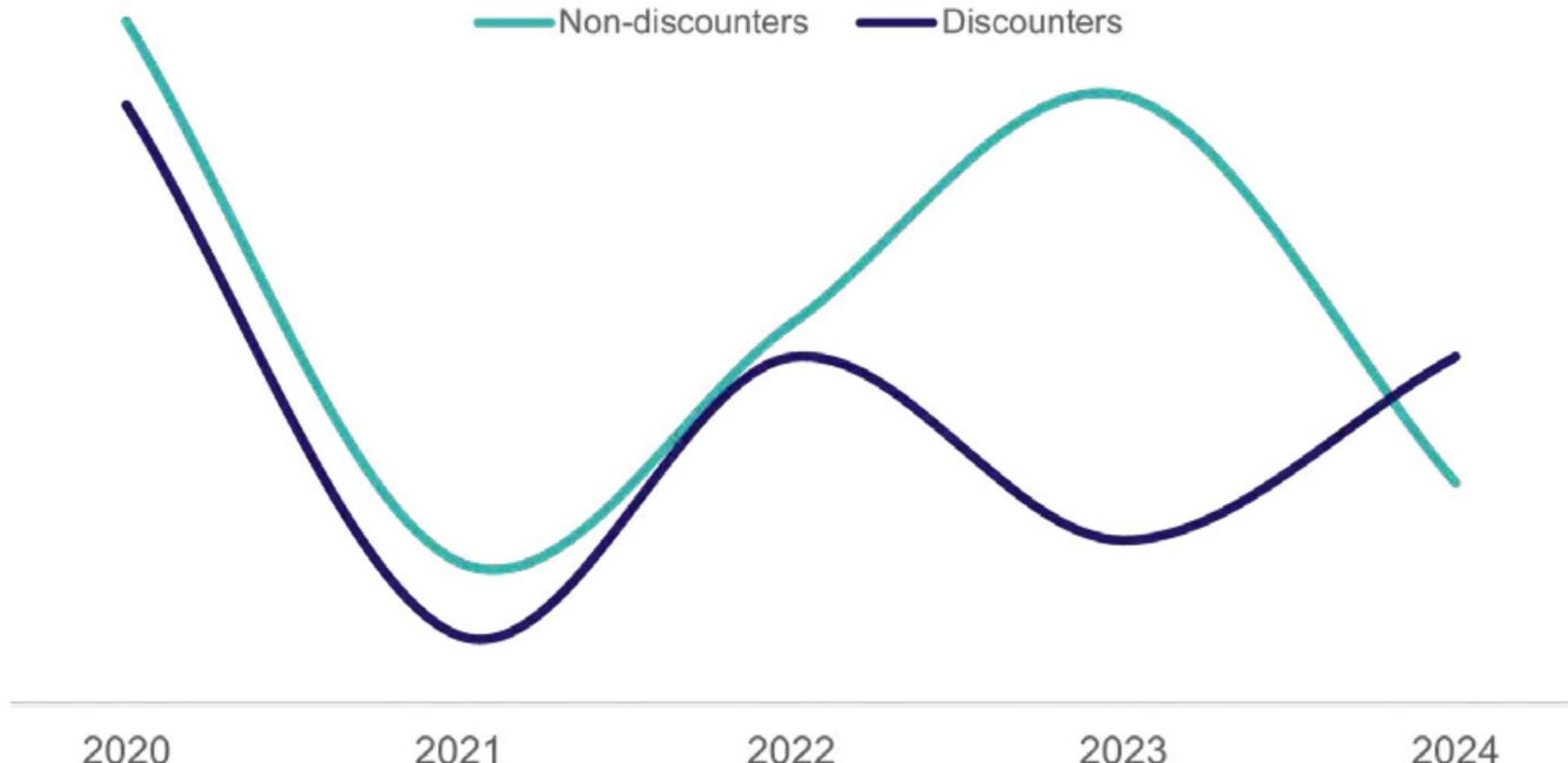
Amsterdam



## 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



mammaelisetta • Segui  
jodokcello • Audio originale

mammaelisetta 9 sett  
La mamma è sempre la mamma 😊😊

Per te

dolcina1986 8 sett  
Te lo rimetti anche per l'anno prossimo!!! e fu così che è ancora nei nostri armadi perché ci va ancora 😊

Mi piace: 167 Rispondi

grita.54 8 sett  
Mio figlio ha una giacca a vento comprata a 12 anni e ancora gli va che ne ha 36. Diciamo che oltre alla taglia era il materiale a essere indistruttibile

Aggiungi un commento...

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

# Kokonut Pink: personalizzazione dei bikini



Lisbona

# Kokonut Pink



Lisbona

# Kokonut Pink



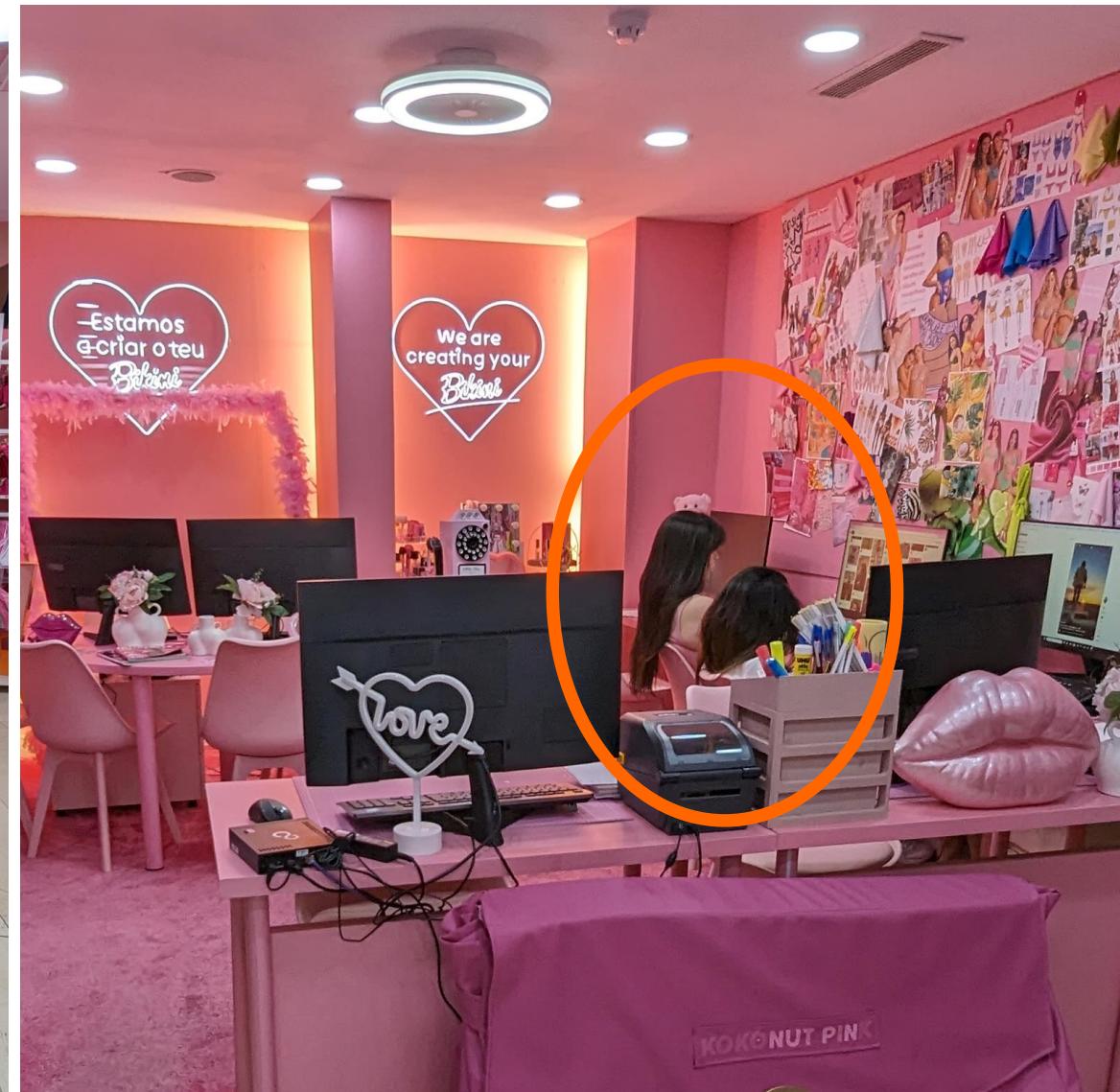
Lisbona

# Kokonut Pink



Lisbona

# Kokonut Pink



Lisbona

## 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, ecommerce dal 1999 + 10 negozi

# Aroma Zone - Tablet con info prodotti e tutorial



Francia

# 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

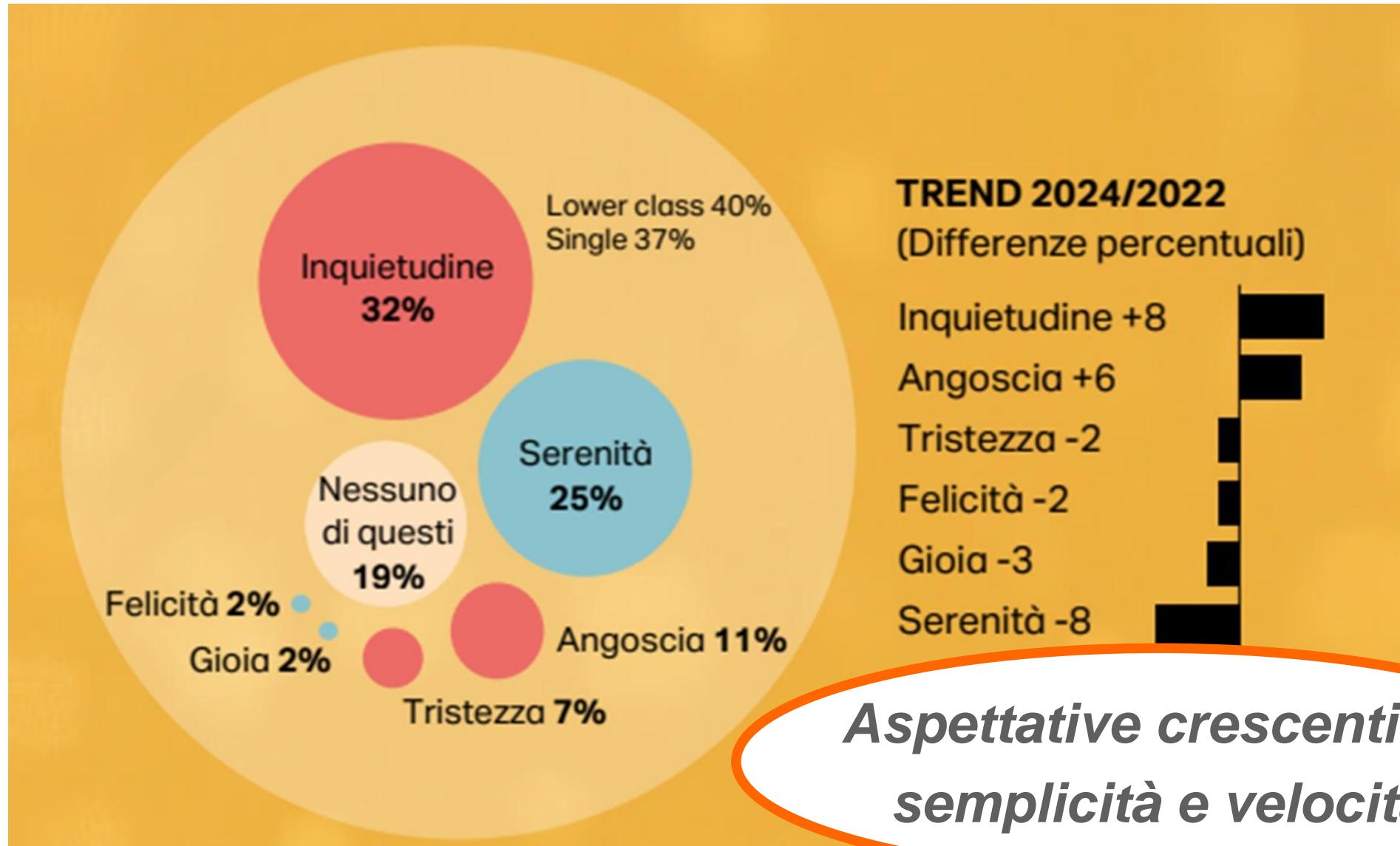


## 2. Feel & Link



### 3. Quick & Easy

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

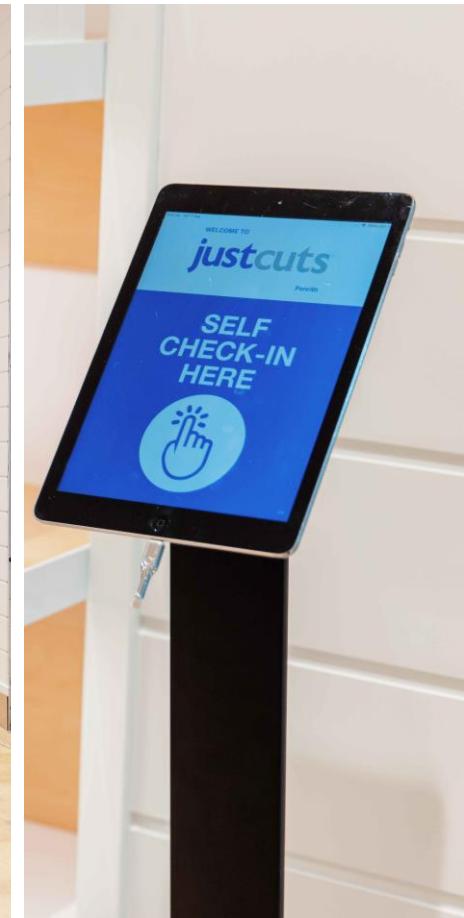


Fonte: Ufficio Studi Coop-Nomisma "Idee di futuro", consumer survey, agosto 2024

# 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

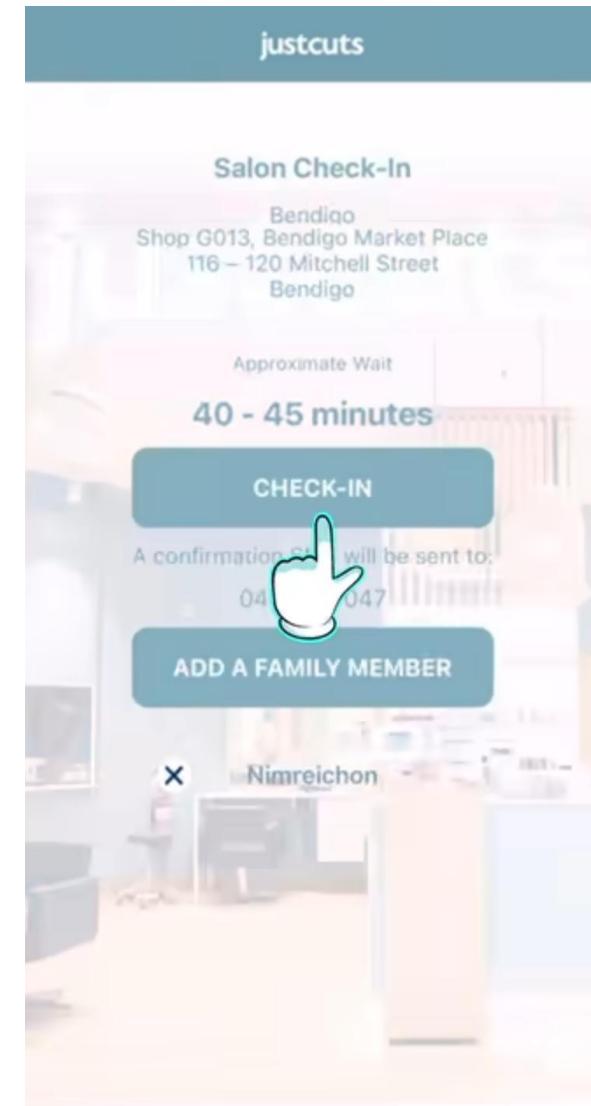
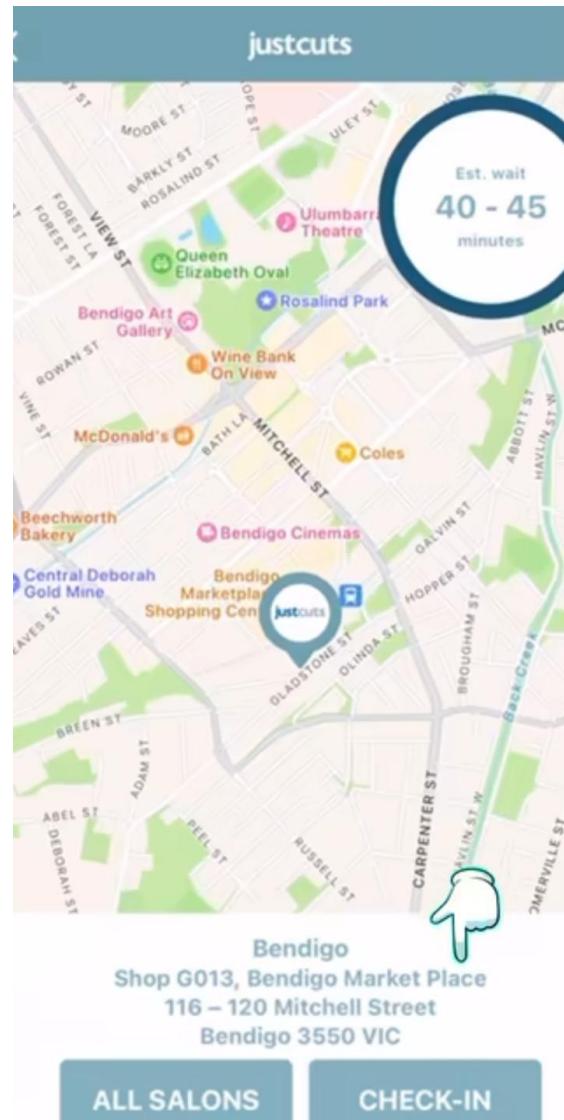
# Just Cuts - 2023: app 'Empowerment Rewards Stylist'

## 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



Menu matas

Søg produkter og artikler

Find butik Log ind Favoritter Køb igen Kurv

Spar 20% på udvalgte beauty trends ⓘ Inntree, COSRX, Wonderskin, Anua, Coco & Eve, BALIBODY, HICKAP m.m.\*

Vær opmærksom på falsk Matas tilfredshedsundersøgelse Læs mere her ⓘ

Hudpleje Solpleje Parfumer & Dufte Makeup Hår Helse & Velvære Børn & Forældre Medicin & Pleje Tøj & Bolig

MEDLEMSTILBUD

**BUZZIN' BEAUTY**

GÆLDER 2 - 7 JULI

20% PÅ UDVALGET BEAUTY TRENDS

77% BALIBODY

Spørg os Læs vilkar

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*



## 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

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 hjemmelevering. [Se detaljer](#)

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

Spørg  
os

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 Élysées

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



# Sephora – Brand Esclusivi



# Sephora – Link costante con i Social Media



Parigi

# Sephora – Valorizzare i Brand con commenti dell'insegna

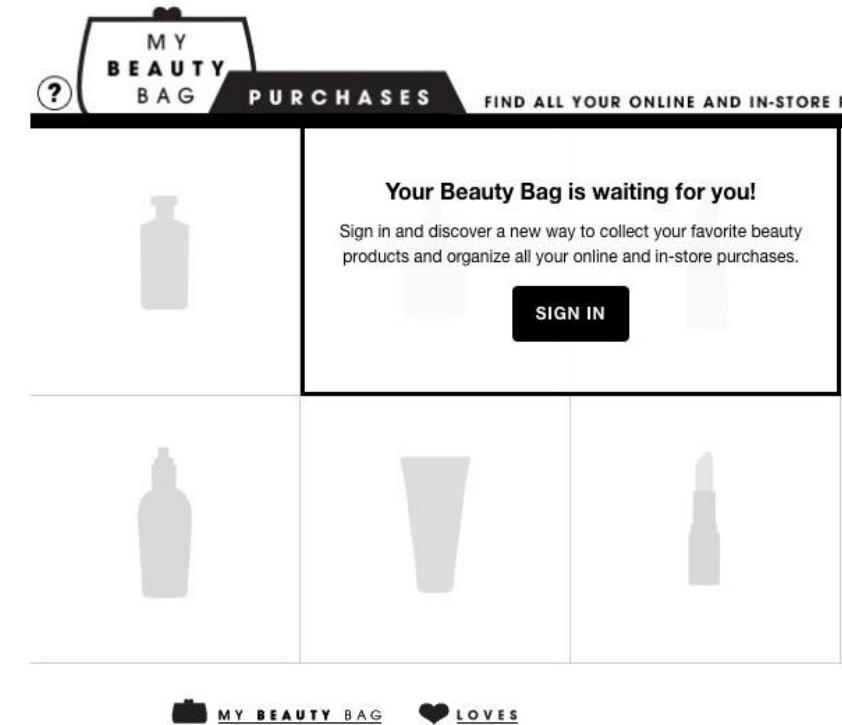
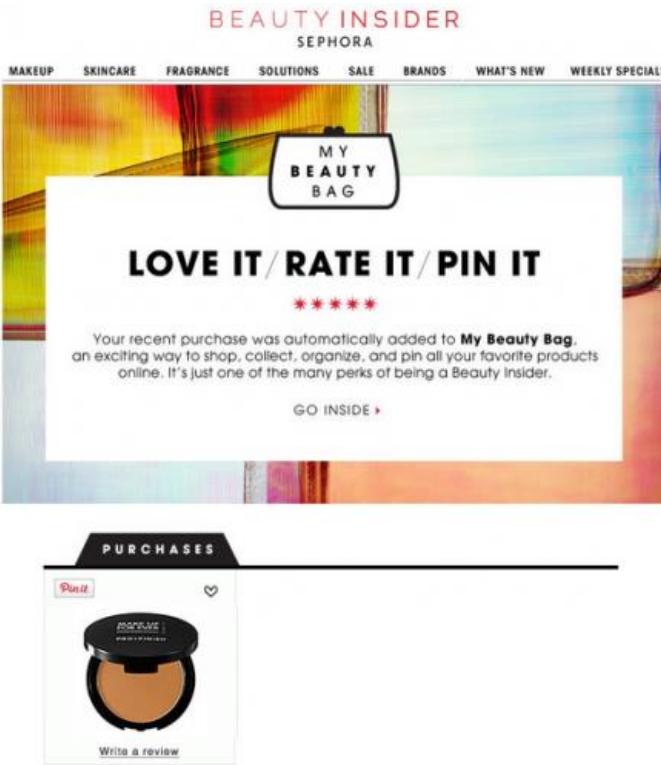


# Sephora – Servizi a 360° e make-up ‘on the go’



# 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 RetailObserva*
- Realizzare indagini periodiche sui clienti (e i non clienti)
  - ✓ *Indagini quali-quantitativi, 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

**FRANCK  
PROVOST**  
PARIS

Jean Louis David

**L'ORÉAL**  
ITALIA

SEPHORA

*Bottega Verde*  
NATURA ITALIANA



 YVES ROCHER

MIAMO

  
Unilever

BIOEARTH

IperSoap®

**IDEA** BELLEZZA  
GRANDI PROFUMERIE

  
WELLA  
PROFESSIONALS

  
RUGIADA  
PROFUMERIA

PROFUMERIE  
**La Cardenia**



FARMACIE  
APOTeca  
NATURA  
Per una salute consapevole

  
BenEssere  
di Francesca Angelini

**CEF**  
LA FARMACIA ITALIANA



**UNIFARCO**  
Unione di Farmacisti

# Retail INNOVATIONS

19

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



**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

