

28%

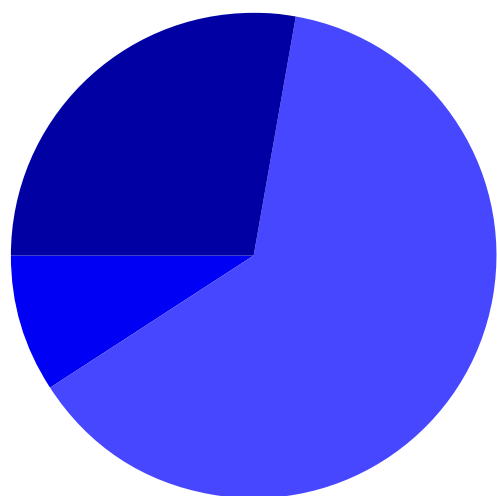
DEI CONSUMATORI ITALIANI CONTINUERÀ A UTILIZZARE I CANALI DIGITAL A LUNGO TERMINE ANCHE POST COVID-19

Kameleoon e Widerfunnel/Go Group Digital hanno lanciato una ricerca su 5.128 consumatori, suddivisi fra Italia, Regno Unito, Francia, Germania e Stati Uniti. A inizio maggio 2020 sono stati quindi intervistati circa 1.000 consumatori per Paese.



CONSUMATORI PASSATI AL DIGITAL A CAUSA DELLA CRISI

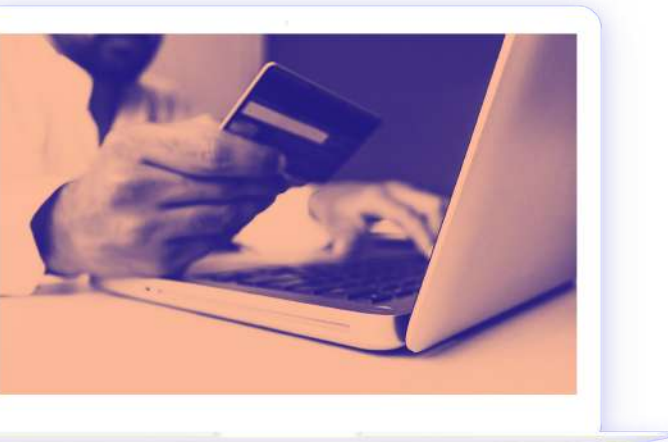
Continuerai a usare i canali digital o ritornerai all'offline a emergenza finita?



28% Sì **63%** Userò entrambi **9%** No

Continuerai a usare i canali digital o ritornerai all'offline a emergenza finita?

	SÌ	ENTRABI	NO
GLOBAL	24%	61%	15%
USA	29%	57%	14%
UK	27%	58%	15%
FRANCIA	22%	61%	17%
GERMANIA	16%	65%	19%



I BRAND E L'ESPERIENZA ONLINE PERSONALIZZATA

I brand italiani offrono l'esperienza personalizzata di cui hai bisogno?



82% si aspetta un customer journey personalizzato



L'opinione dei consumatori sulla personalizzazione

GLOBAL			
57%		73%	
☹️		😊	
USA	UK	FRANCIA	GERMANIA
61%	75%	59%	73%
☹️	😊	☹️	😊
58%	72%	54%	63%
☹️	😊	☹️	😊

☹️ Delusi dal brand 😊 Si aspettano un CJ personalizzato

LA MANCANZA DI PERSONALIZZAZIONE HA CONSEGUENZE SU FIDELIZZAZIONE E REVENUE

L'attuale esperienza di acquisto online offerta dai brand influenzerà i tuoi acquisti futuri?

CAMBIERÒ IL MIO COMPORTAMENTO **+79%**

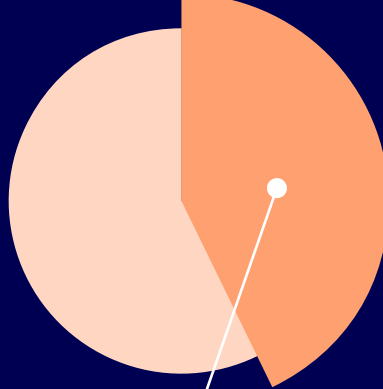
ACQUISTERÒ MENO DA CHI NON HA OFFERTO UNA BUONA ESPERIENZA ONLINE **+33%**

ACQUISTERÒ DI PIÙ DA CHI HA OFFERTO UNA BUONA ESPERIENZA ONLINE **+29%**

L'attuale esperienza di acquisto online offerta dai brand influenzerà i tuoi acquisti futuri?

GLOBAL			
67%			
USA	UK	FRANCIA	GERMANIA
73%	73%	59%	52%

% di chi afferma che l'attuale esperienza online influenzerà gli acquisti futuri



43% ha passato più tempo online durante il lockdown

Quali sono le attività che svolgi di più online?

UTILIZZO LO STREAMING (FILM, MUSICA, E-BOOK) **69%**

LEGGO NEWS ONLINE **59%**

FREQUENTO CORSI ONLINE **43%**

ACQUISTO CIBO ONLINE **37%**

UTILIZZI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI **36%**

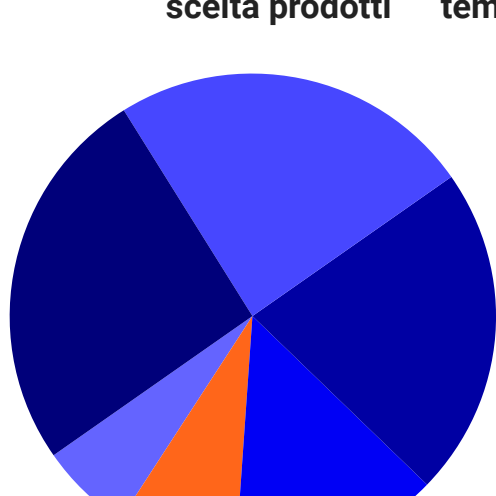
Passi più tempo online?

GLOBAL			
34%			
USA	UK	FRANCIA	GERMANIA
37%	32%	32%	24%

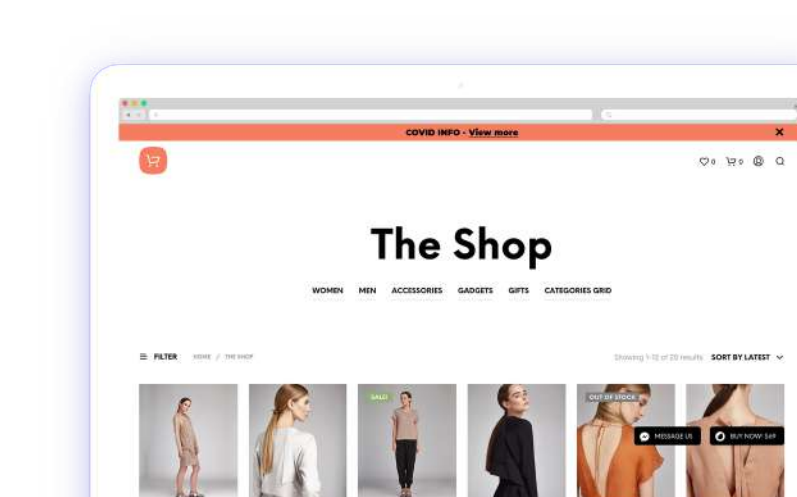
% di chi afferma di passare più tempo online

QUALI SONO SECONDO TE I VANTAGGI DEI CANALI DIGITAL?

26% Risparmio denaro **24%** Maggiore scelta prodotti **22%** Risparmio tempo



14% Più info sui prodotti **8%** I brand possono tracciare i miei dati personali **6%** Creo una relazione più stretta con il brand



Maggiori benefici negli altri Paesi

GLOBAL			
26% 💰			
FRANCIA	UK	USA	GERMANIA
34% ⌚	31% 💰	30% 💰	26% ⌚

💰 Risparmio denaro ⌚ Risparmio tempo