

**RIVENDITORE**

**Vanzo Centro-Fer:**  
ridisegnare il negozio  
per il cliente 'pro'

**DOSSIER**

**Multicanalità**, come  
cambiano i paradigmi  
del b2b tecnico

**FORMAZIONE**

Il **banconista** e la  
cassetta degli attrezzi  
della comunicazione

**FIERE**

Si rinnova **Colfert Expo  
2019**, l'evento del Nord  
Est per il serramento

**INTERVISTA**

**ManoMano:** digitaliz-  
zeremo il mercato  
europeo del fai da te

Giugno 2019

# Ferrutensil

FERRAMENTA • UTENSILERIA • FAI DA TE • GIARDINAGGIO

**W8**  
PROFESSIONAL  
SBLOCCANTE  
8 FUNZIONI  
8 FUNCTIONS  
RUST REMOVER  
DEGRASSANTE & FUNZIONI

**LUBRIFICANTE**

**SBLOCCANTE**

**ANTICORROSIVO**

**ANTICONGELANTE**

**PROTETTIVO**

**SGRASSANTE**

**IDROESPELENTE**

**DIELETTRICO**

**SBLOCCANTE 8 FUNZIONI  
PER INFINITE SOLUZIONI**

ECO SERVICE | Gambellara (VI) | [www.w8.eco-servicesrl.it](http://www.w8.eco-servicesrl.it) |

# CON 3M MASTER IL RETAIL TECNICO ENTRA NEL FUTURO

Un nuovo significato per la rivendita tecnica del futuro - ferramenta, utensileria, colorificio o rivendita edile - che segna un importante cambio di prospettiva: da luogo in cui fare rifornimento di prodotti e servizi all'esperienza con co-creazione del valore insieme ai clienti.

**SARA CAVALLINI**

sara.cavallini@epesrl.it

**I**l mondo del commercio oggi è in forte evoluzione. Il punto vendita 'fisico', per essere attrattivo agli occhi dei consumatori nell'epoca dell'e-commerce, non può più essere solo un luogo in cui fare rifornimento di prodotti e non potrà bastare nemmeno il prezioso supporto in termini di

soluzioni e consulenza tecnica garantito dai più esperti banconisti. Occorre piuttosto offrire al cliente uno spazio in cui scoprire, condividere e sperimentare soluzioni per accrescere le proprie competenze e, di conseguenza, vivere una customer experience ad alto valore aggiunto.





Ma come può riuscire in questa impresa un punto vendita indipendente - ferramenta, utensileria o colorificio - laddove nemmeno i colossi della Gdo sembrano ancora aver trovato soluzioni convincenti? Probabilmente è questa la domanda che si sono posti in 3M quando hanno deciso di dare vita a 3M Master, un progetto che parte da valori molto vicini al commercio tradizionale come il legame col territorio e la manualità, per arrivare a concetti fortemente attuali quali la condivisione delle esperienze e lo spazio di vendita interpretato come contenitore di attività, il tutto condito con un salto nel mondo digitale. È proprio la co-creazione del valore con i clienti, l'engagement, che viene considerata la principale leva del futuro e l'impatto che l'esperienza può avere nell'arri-

&gt;&gt;&gt;

*Il punto vendita diventa il luogo dove ogni cliente si riconosce perché è il luogo dove viene valorizzata la storia, il sapere e si favorisce lo scambio di nozioni tra mestieri e tra generazioni.*



**1.** Due moduli laboratorio adiacenti e il bancone centrale, o banco networking.

**2.** Un esempio di layout di negozio con gradinata e angolo bar rialzato, oltre a vari moduli laboratorio al piano terra e al piano rialzato per sfruttare la doppia altezza.



**3.** Il modulo speciale "glass box", con magazzino a vista per far trasparire la qualità dell'organizzazione, della logistica e del servizio offerto nel punto vendita.

**4.** Il modulo speciale "gradinata", o community building, che costituisce lo spazio destinato al networking e al training, con l'angolo bar rialzato.



chimento del proprio business viene identificato come il motore di questo destination store.

“Da oltre 30 anni 3M lavora a fianco delle utensilerie e delle ferramenta industriali. Forte di questa sua esperienza, ha deciso di accompagnarle in un percorso in-

novativo per far fronte alle sfide del mercato in costante evoluzione, aiutandole a trasformare il loro canale distributivo”, ha affermato Valeria Polizzi, marketing industrial & safety market center 3M Italia, “Ci siamo chiesti perché i clienti del futuro dovrebbero con-

tinuare a scegliere proprio l'uten-sileria per accedere ai prodotti e servizi di cui hanno bisogno. La risposta l'abbiamo costruita attraverso il progetto 3M Master, che trasforma completamente il paradigma di questo canale, dove il punto vendita si trasforma e diventa un luogo di conoscenza, apprendimento e condivisione di esperienze”.

Il progetto 3M Master è nato grazie alla collaborazione con il MIP - Politecnico di Milano Graduate School of Business - e Lombardini22, azienda che si occupa di progettazione architettonica e ingegneristica di edifici a livello internazionale.

### Spazi flessibili adatti a ogni contesto

Di che cosa si tratta in pratica? Il progetto, che prevede il rinnovamento del layout del negozio, vede lo spazio ridefinito attraverso moduli riconfigurabili, adattabili a ogni contesto, concepiti come container. Gli elementi base sono il bancone per l'area vendita tradizionale, il laboratorio in cui testare i prodotti, l'angolo bar rialzato e uno spazio più riparato dedicato alla consulenza. A questi, è possibile aggiungere moduli speciali, che permettono la visibilità dall'esterno e fanno percepire quel valore di innovazione e formazione che si sta vivendo all'interno, come il glass box (magazzino a vista) e la gradinata, o community building, in legno e alluminio che costituisce lo spazio destinato al networking e al training e che si sviluppa su una doppia altezza. I moduli sono disponibili secondo tre metrature diverse per garantire massima adattabilità (da 2,5 x 2,5, da 3 x 2,5 e da 3 x 5) e possono essere destinati a diverse funzioni: laboratorio, interazioni dedicate ed esposizione prodotti. Il modulo laboratorio, ad esempio, presenta come elementi base una

&gt;&gt;&gt;

## L'ESPERIENZA DI ARTEC SRL



Pioniere nella realizzazione del progetto basato sul concept di 3M Master è l'uten-sileria Artec Srl di Modugno (Ba), con oltre 5.000 clienti attivi, che da alcuni mesi ha rinnovato il layout della sua utensileria. Giuseppe D'Errico, amministratore unico di Artec Srl, ha deciso di intraprendere questo progetto per creare sinergia con i clienti e apportare valore aggiunto. “L'essere al Sud, dove riuscire a creare valore e superare la problematica del prezzo è più difficile, ha fatto sì che cogliessi al volo l'opportunità del progetto 3M Master. La doppia altezza, creata grazie alla gradinata, è ciò che fa la differenza e che permette di valorizzare lo spazio” ha dichiarato Giuseppe D'Errico. Il laboratorio è il fulcro dove creare empatia con il cliente e le prime impressioni nel rapporto con i clienti sono positive. La presenza della gradinata, del bancone in posizione centrale e, di conseguenza, la circolarità del percorso, fa sì che i clienti si soffermino maggiormente all'interno del negozio con la volontà di interagire e scambiare opinioni che li arricchiscano.

Ma non solo Artec Srl, anche Riboni Srl di Sesto Calende (Va) ha aderito al progetto 3M Master e il negozio sarà pronto nei prossimi mesi.



*La conferenza stampa di presentazione del progetto 3M Master.*

parete attrezzata con utensili e strumenti di lavoro e una materioteca, che consiste in un piano di lavoro centrale e un monitor per video e tutorial destinati alla prova pratica di prodotti o inno-

vazioni. Anche il magazzino diventa un'opportunità di branding e di esperienza, in quanto veicolo per far trasparire la qualità dell'organizzazione, della logistica e del servizio offerto.

Anche dal punto più alto della gradinata si rende accessibile visivamente il magazzino, che diventa ancora una volta parte dell'esperienza.

### Digital platform design

Ma se quest'esperienza si qualifica come prettamente fisica, il progetto 3M Master è stato anche arricchito dalle potenzialità del digitale, grazie a una piattaforma in grado di rappresentare la qualità dell'esperienza di 3M Master attraverso il canale digitale. Il digital hub diventa così il fulcro, allo stesso modo della gradinata fisica, e permette di disporre di news del settore, eventi, tutorial da parte delle aziende e momenti formativi di collegamento digitale. Attraverso questo canale si ottiene una scalabilità dell'esperienza da livello locale a livello potenzialmente globale. Non mancano infatti i concetti principe di 3M Master per cui, ad esempio, il riconoscimento del cliente e il servizio custom viene garantito attraverso l'identificazione del cliente e del suo storico. ■

*3M Master è un contenitore di esperienze, riconfigurabile e adattabile ad ogni contesto. Moduli che rigenerano gli spazi e ne valorizzano le tradizioni.*

