

## Come può l'e-commerce aiutare a superare il difficile momento di crisi?

Salve Luca, e grazie per aver deciso di rispondere alle nostre domande.

Purtroppo

quella che sembrava essere una crisi del solo settore finanziario ha invece coinvolto direttamente le famiglie, i consumi, le aziende. E via da capo: le aziende hanno cominciato a licenziare ed a mettere il personale in cassa integrazione, i consumi diminuiscono, ecc.

Per

un e-commerce come il vostro, che tratta caminetti e stufe, per di più monomarca, sarà certamente un momento difficile. Come vanno le cose?

Da

una parte lei ha ragione quando parla di un momento difficile, da un'altra non è vero. Cerco di spiegarvi meglio: abbiamo visto crescere, e di molto, la richiesta dei nostri prodotti e dell'acquisto online in generale, per le ragioni che le spiegherò più tardi se me ne darà l'occasione. Certo il momento è difficile: il contrassegno è diventato un metodo di pagamento rischioso per aziende come la nostra che vendono prodotti pesanti (tutti oltre i 140 kg) e di un certo valore. Il costo per la gestione di una spedizione in contrassegno che poi non viene ritirata dal cliente è troppo alto, in questo momento nessuno può permettersi di buttare al vento risorse che potrebbero essere importanti (anche 200 euro a spedizione) a causa di clienti che rifiutano il ritiro del pacco e che, in molti casi, nemmeno ti rispondono al telefono. Per questo motivo per esempio, almeno per ora, i pagamenti in contrassegno sono stati sospesi e sostituiti con incentivi importanti su altre forme di pagamento e con soluzioni che ritengo essere innovative.

Mi parli subito delle ragioni per le quali avete visto crescere la domanda dei prodotti Edilkamin.

I motivi sono vari ma possono essere riassunti con una sola parola: RISPARMIO

La

domanda di prodotti EdilKamin sul nostro canale di vendita online è dipesa, secondo le nostre analisi aziendali, da questi motivi, e vedrà che tutti sono legati al risparmio:

- risparmio di tempo nel momento in cui ci si informa su un prodotto o lo si acquista su un sito di e-commerce

-

risparmio in termini di prezzo del prodotto stesso che, nella vendita attraverso il web, per varie ragioni (soprattutto di gestione; per noi vendere un prodotto via web è prima di tutto un risparmio sui costi) risulta essere più conveniente rispetto all'acquisto presso i rivenditori tradizionali

- risparmio sui costi del riscaldamento:

quando si passa a riscaldare la propria casa o ufficio con una stufa o

un caminetto a legna o, meglio ancora, a pellet, il risparmio sulle bollette è evidente da subito... e molte famiglie, ma anche tante imprese e studi, si sono orientati in questo senso.

- risparmio legato alla durata del prodotto: scegliere infatti un caminetto o una stufa di qualità, come le stufe ed i caminetti proposti da EdilKamin, si traduce in un risparmio vero. Significa meno interventi tecnici, significa meno pezzi da sostituire, significa maggiore durata del prodotto, significa maggior sicurezza: significa in definitiva maggior risparmio.

E lei mi insegna che, in momenti di crisi difficili come questo, la prima terapia è cercare di risparmiare.

E sul fronte delle soluzioni di pagamento innovative, cosa mi dice?

Le dico che, per avvantaggiare i clienti seri, che decidono di acquistare un prodotto sul nostro sito [www.riscaldaerisparmia.com](http://www.riscaldaerisparmia.com) senza farci perdere tempo e denaro, abbiamo progettato soluzioni di pagamento interessanti. Si va dall'iniziativa "Blocca il prezzo" che permette a tutti i nostri clienti di tenere il prezzo bloccato fino alla fine dell'anno, a fronte del versamento di un piccolo anticipo a titolo di caparra sul futuro acquisto di una stufa o un caminetto, fino ad arrivare al "PreAcquisto" che, a fronte del versamento con tre mesi di anticipo dell'intero prezzo del prodotto scelto, consente sconti molto molto interessanti.

Altre buone notizie per i compratori della rete?

La nostra è un'azienda piuttosto tradizionale, basata essenzialmente sulla fiducia nelle persone e sulla cordialità. L'unica cosa che posso assicurare a chiunque effettui un acquisto su [www.riscaldaerisparmia.com](http://www.riscaldaerisparmia.com) è che verrà trattato con estrema cura e professionalità. Ci piace ascoltare i nostri interlocutori e vogliamo capire come possiamo migliorare il servizio che offriamo online: in definitiva si tratta di un vantaggio per loro ma anche di un grosso vantaggio per noi, non le pare? Da questa filosofia, per esempio, dopo aver studiato le email di richiesta informazioni pervenute al nostro servizio clienti in quasi un anno di lavoro, abbiamo implementato un piccolo tool di aiuto nella scelta di una stufa o di un caminetto: rispondendo ad alcune semplici domande il sistema cercherà tra i prodotti quelli più adatti a soddisfare le vostre esigenze. Da provare, no?

Certamente sì! Quindi cercate di essere il più vicini possibile ai vostri clienti?

Assolutamente

si. I nostri clienti ricevono risposte alle loro domande, indipendentemente dal fatto che le facciano via email, telefono o fax (e tra breve anche attraverso Skype). Credo che essere a contatto con il proprio cliente sia una cosa che, a differenza di quanto si potrebbe pensare, è forse più facile nel commercio on line che in quello tradizionale. Spesso ci capita di parlare con potenziali clienti che sono indecisi nell'acquisto di una stufa o di un caminetto semplicemente perchè non hanno ricevuto abbastanza informazioni (sulla detrazione fiscale del 36% per risparmio energetico, sulle caratteristiche di un certo modello, sulle modalità di collegamento di un termocamino all'impianto di riscaldamento, ecc.). Il nostro servizio clienti cerca di ovviare a tutte queste lacune fornendo ai nostri visitatori le informazioni sui caminetti e le stufe che sono necessarie per una corretta progettazione ed installazione.

Vendere caminetti e stufe a pellet in estate è difficile, vero?

Sì, anche se devo dire che i risultati sono incoraggianti. Certo mettendo insieme crisi e stagione... insomma non è il periodo migliore. Peccato, perchè i clienti dovrebbero capire che acquistare una stufa o un caminetto in questa stagione è un enorme vantaggio sia in termini di prezzo che di comodità. Acquistare quando già è arrivato il freddo significa pagare di più, spesso dover aspettare anche due settimane per l'installazione e, qualche volta... dormire scaldati solo dalle coperte.

In ogni caso per ora le prenotazioni di stufe, caminetti e soprattutto inserti per caminetto, stanno andando molto bene e cominceremo ad effettuare le consegne in autunno.

Posso dirle due parole sugli inserti per caminetto ?

Ceramente... sono curioso!

L'aumento di vendita degli inserti per caminetto è stato eccezionale. Tante famiglie si sono accorte che avevano in casa un caminetto inutilizzato. Non lo usavano per vari motivi: sporca, manda cenere e lapilli in giro, ma soprattutto scalda poco. Ed ecco che si sono trovati considerare la possibilità di risparmio offerta da un inserto per caminetto che, incassato nel vecchio caminetto, risolve tutti i problemi che dicevo poco fa. Protetto da un vetro è pulito e sicuro, grazie alla ventilazione forzata dall'aria e alla canalizzazione, può scaldare molto di più e molto meglio a parità di consumo, può essere usato per scaldare più stanze. Gli inserti ci sono sia a legna, per gli amanti del caminetto classico, che a pellet, per le persone più tecnologiche

che scelgono la comodità di questo eccezionale combustibile.

Mi tolga ancora una curiosità. Si vendono di più le stufe a legna o quelle a pellet?

Sicuramente quelle a pellet. Una stufa a pellet è più comoda, più pulita, più economica ed efficiente rispetto ad una a legna. Sul fronte caminetti e termocaminetti invece il caminetto a legna è sempre il più venduto... ma si tratta di prodotti diversi. Caminetto ed inserto a legna rimangono comunque i prodotti che piacciono di più ai nostri clienti.

Non mi resta che salutarla e invitare tutti i nostri lettori a visitare il vostro negozio online di stufe e caminetti a pellet e a legna quindi...

Grazie,  
ricambio anche io i suoi saluti e la invito a ritornare a trovarci, magari verso fine anno, per poter fare un piccolo bilancio e vedere come si sarà evoluto il progetto Riscalda&Risparmia .