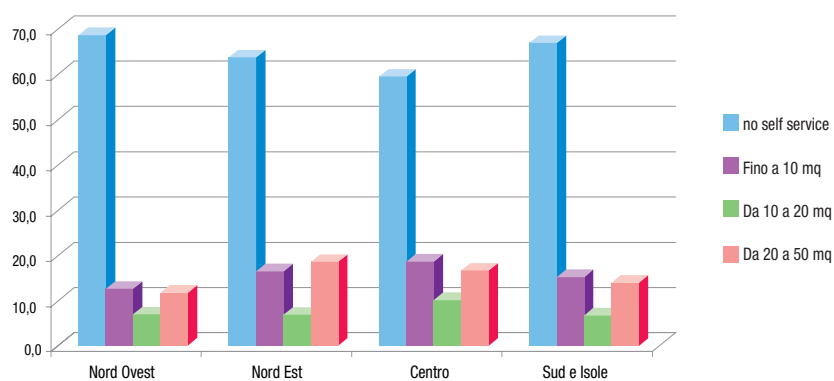


Il self-service nelle ferramenta italiane

Dal Censimento Ferramenta 2009 di Marketing&Telematica emerge un dato significativo sulle ferramenta italiane: solo il 36% di esse è strutturato anche per la vendita non assistita.

1 - Segmentazione delle ferramenta in base alla presenza di aree self service

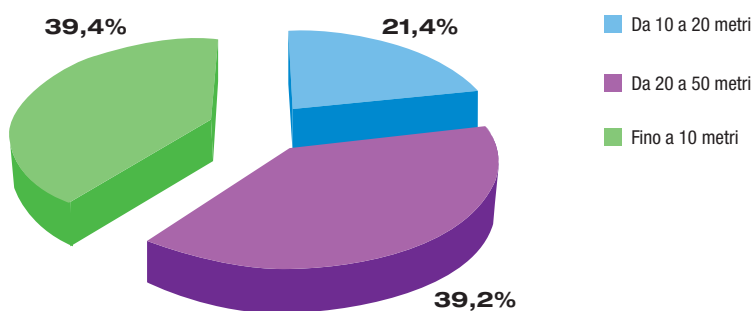


Nuova tappa del viaggio conoscitivo delle ferramenta italiane di Ferramenta & Casalinghi è la presenza o meno di aree a libero servizio all'interno dei punti vendita.

Nel precedente articolo ci eravamo soffermati su altri dati strutturali che è bene ricordare: le ferramenta italiane (8.900), così come il Censimento Ferramenta di Marketing & Telematica le ha profilate, nel 72% dei casi vendono al dettaglio, nell'11,4% all'ingrosso e per il resto sono classificate nelle categorie "Utensileria – solo vendita", "Colorificio e "Utensileria – produzione e vendita"; il 45% di esse sorge in centro città e il 39% in periferia; il 55% dispone di un magazzino di superficie massima di 100 metri quadrati e il 28% si colloca nella fascia tra i 100 e i 300 metri quadrati.

Vediamo ora qual è la loro struttura rispetto all'area a libero servizio.

2 - Ampiezza area self service

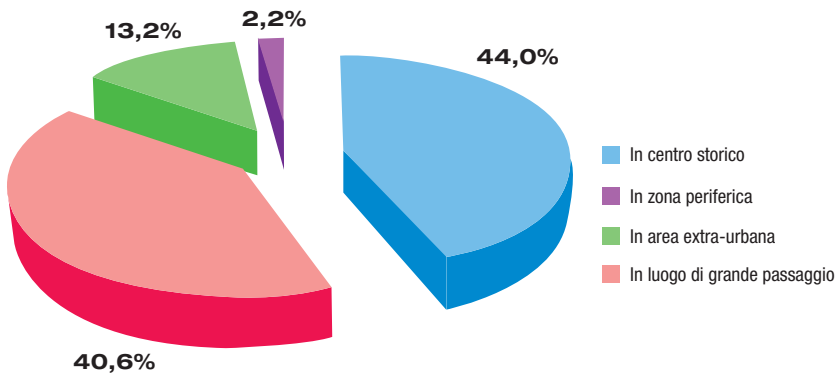


3 - Diffusione ferramenta con self service per classi di grandezza

	Nord Ovest	Nord Est	Centro	Sud e Isole
Fino a 10 metri	39,9	36,3	39,8	40,9
Da 10 a 20 metri	21,7	20,3	24,0	20,0
Da 20 a 50 metri	38,4	43,4	36,1	39,1
	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Censimento Ferramenta – Marketing&Telematica, 2009

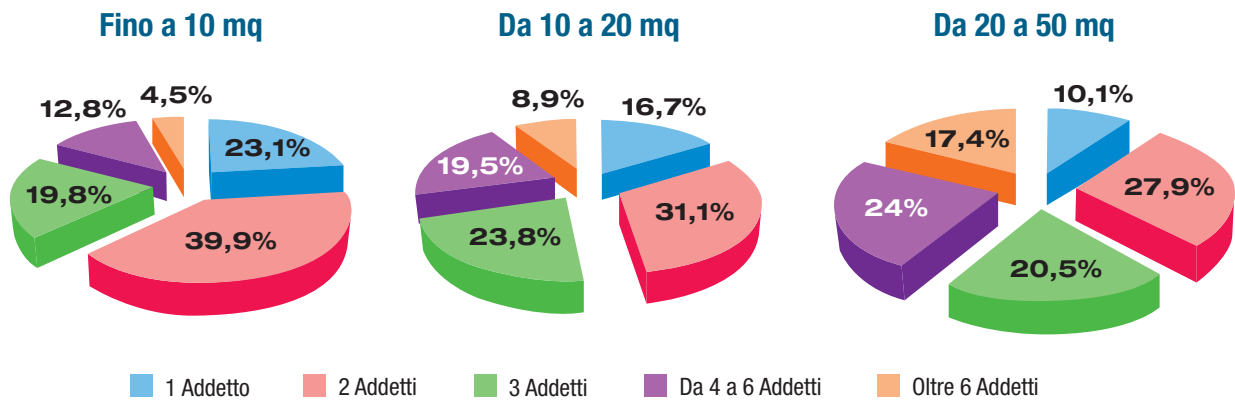
4 - Collocazione dei pv con area self-service



L'area self service: chi ce l'ha e chi no

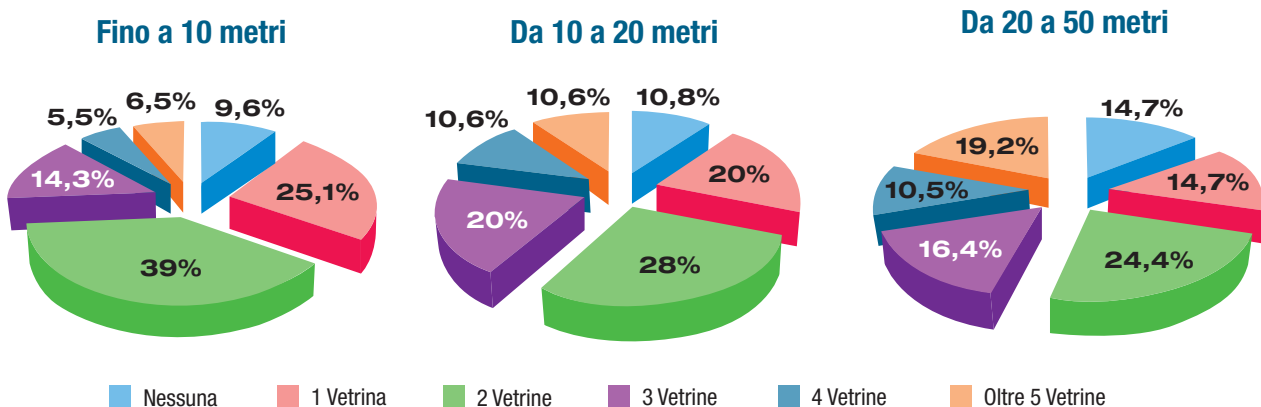
Il 36% dei punti vendita, principalmente nel Centro Italia, dispone di un'area per la vendita a libero servizio nel punto vendita. All'interno di questo insieme, nel 39,4% dei casi tale area è inferiore ai 10 metri quadrati, nel 21,4% dei casi è compresa tra i 10 e i 20 metri quadrati e nel restante 39,2% si estende su una superficie tra i 20 e i 50 metri quadrati. Nel Nord Est prevalgono i punti ven-

5 - Numero di addetti al pv per fasce di ampiezza dell'area self service



Fonte: Censimento Ferramenta – Marketing&Telematica, 2009

6 - Presenza di vetrine presso il pv per fasce di ampiezza dell'area self service



Fonte: Censimento Ferramenta – Marketing&Telematica, 2009

dità con aree a libero servizio di dimensioni più grandi, mentre in Italia meridionale la situazione si inverte (grafici 1,2,3).

Complessivamente l'84,6% dei punti vendita con area self service sorge in centro città e solo il 13,2% in area extraurbana. Il restante 2,2% di essi sorge in luoghi di grande passaggio come centri commerciali, stazioni ferroviarie, aeroporti, ecc. (grafico 4).

Quanti addetti per punto vendita?

Per quanto riguarda il presidio del punto vendita da parte del personale della ferramenta (grafici 5), i dati evidenziano che nelle ferramenta di qualsiasi classe di grandezza sono operativi nella maggior parte dei casi 2 addetti. Cambiano però le quote percentuali: dove l'area a libero servizio è più piccola, cioè fino a 10 metri quadrati, gli addetti sono 2 nel 39,9% dei casi (e uno solo nel 23,1%); in quelle dai 10 ai 20 metri quadrati, nel 31,1% dei casi gli addet-

7- Segmentazione della clientela				
Classe di ampiezza self service	Pesi % clientela privata			
	0-30%	30-50%	50-80%	oltre 80%
Fino a 10 metri	9,9	22,8	33,0	34,2
Da 10 a 20 metri	17,2	25,6	33,4	23,8
Da 20 a 50 metri	17,3	25,6	34,9	22,2
Pesi % clientela professionale				
	0-30%	30-50%	50-80%	oltre 80%
Fino a 10 metri	50,6	11,9	6,8	30,7
Da 10 a 20 metri	46,4	14,6	9,4	29,6
Da 20 a 50 metri	50,5	16,5	8,6	24,4
Pesi % clientela aziende				
	0-30%	30-50%	50-80%	oltre 80%
Fino a 10 metri	40,2	8,5	3,2	48,1
Da 10 a 20 metri	43,8	9,2	6,8	40,2
Da 20 a 50 metri	43,2	10,8	8,5	37,6

Fonte: Censimento Ferramenta – Marketing&Telematica, 2009

ti sono 2 e nel 23,8% dei casi 3; infine, dispone di 2 addetti il 27,9% delle ferramenta più grandi, con superfici di vendita non assistita dai 20 ai 50 metri quadrati, che salgono a 4-6 nel 24% dei casi.

Self-service e numero di vetrine

Incrociano il dato sulla tipologia dell'area self service e quello relativo alla presenza o meno di vetrine, emerge che nella maggior parte dei casi, quando il punto vendita prevede la vendita non assistita di solito dispone anche di vetrine sulla strada. È così nel 39% delle ferramenta con area self service di meno di 10 metri quadrati, nel 28% di quelle con 10-20 metri quadrati dedicati al libero servizio e nel 24,4% di quelle con superfici di vendita non assistita tra i 20 e i 50 metri quadrati. Analogamente, come si evince dai grafici, capita solo in un caso su 10 circa che laddove si

adotti anche una strategia di vendita non assistita, il punto vendita non disponga di alcuna vetrina.

La segmentazione della clientela in rapporto alla presenza del self service

Come si riflette questa situazione strutturale sull'attrazione che il punto vendita esercita sulla clientela? Come è facilmente intuibile, ma il grafico 7 evidenzia analiticamente, la clientela privata pesa molto più di quella professionale/aziendale sul totale della clientela del punto vendita quando esso dispone di un'area a libero servizio; in particolare rappresenta oltre la metà della clientela dal 57 al 67% dei casi. La clientela professionale e la clientela aziende in genere pesa invece o meno del 30% o più dell'80%. Nei casi in cui la superficie dell'area self service sia molto grande, la clientela professionale e aziendale incide maggiormente rispetto a quella privata. ■

M&T è una società specializzata in interventi di trade intelligence, realizzati da professionisti provenienti da diversi settori della consulenza aziendale, e in servizi di marketing e customer satisfaction, basati sui più avanzati strumenti informatici e su una puntuale conoscenza degli operatori dei canali distributivi, censiti con i database georeferenziati MMAS-Micro Marketing Analysis System. L'analisi del canale Ferramenta è stata realizzata dal team coordinato da Stefano Galdabino, Partner di M&T e responsabile del settore.

**MARKETING
&
TELEMATICA**