



17° Studio globale annuale sui  
consumatori

# Generare eccellenza

La potenza di  
un addetto coinvolto

Esplorate i risultati delle ricerche più recenti per scoprire in che modo i retailer sfruttano la tecnologia, la formazione e il supporto per potenziare il personale, favorire un servizio impeccabile, fidelizzare i clienti e creare un luogo di lavoro in cui i dipendenti lavorano con soddisfazione.



## Migliorare il servizio: potenziare gli addetti a contatto con i clienti

Benché siano essenziali per fornire un servizio impeccabile, gli addetti a contatto con i clienti si trovano spesso davanti a ostacoli che riducono l'efficienza e incidono sulla soddisfazione dei clienti. Problemi come i minuti contati per assistere i clienti e la sensazione che questi siano in grado di reperire più in fretta le informazioni sullo smartphone possono contribuire allo stress sul posto di lavoro. Se a questo si aggiunge l'impegno di dover gestire gli articoli esauriti, compito peraltro molto comune, risulta evidente come sia necessario avere maggiore supporto e strumenti migliori. Per mantenere alti gli standard ed evitare problemi come il burnout e le carenze di personale, i retailer investono sempre più spesso in tecnologie, formazione e strumenti che aumentano la produttività e consentono agli addetti di migliorare la qualità delle esperienze dei clienti.

### Gli ostacoli alla fornitura di un ottimo servizio: i principali motivi di insoddisfazione degli addetti alle vendite



**1**  
Difficoltà nel rispondere alle richieste di verifica dei prezzi dei clienti



**2**  
Il cliente trova informazioni sui prezzi / sui prodotti sul proprio smartphone più velocemente del personale



**3**  
Poco tempo da dedicare ai clienti perché occupati a svolgere altre attività di minor valore



**4**  
Strumenti inadeguati per fornire un servizio clienti personalizzato



**5**  
Lamentele per scorte esaurite

### L'automazione dell'esperienza in negozio: le prossime novità nel retail

#### Percentuale di decisori che intendono automatizzare le attività nell'arco di 1-5 anni

#### Semplificare le attività principali

**54%**

Installazione di postazioni di pagamento in base ai tempi di attesa in coda

**51%**

Assegnazione dei prezzi ed esecuzione delle promozioni in negozio

**51%**

Gestione/ricerca dei prezzi

#### Migliorare l'esperienza dei clienti

**58%**

Avviso quando un cliente fidelizzato entra in negozio

**56%**

Avviso a un dipendente quando un cliente necessita di assistenza in un reparto del negozio

**53%**

Avviso a un dipendente quando un cliente è in attesa nel parcheggio per ritirare un ordine online

### Segnali contrastanti: le difficoltà di comunicazione degli addetti alle vendite

**87%**

Difficoltà a fare in modo che le comunicazioni giungano alle persone giuste

**83%**

La presenza di più canali di comunicazione provoca confusione e impedisce di capire qual è quello prioritario

**82%** ↑ +6p. p. anno su anno

I responsabili faticano a verificare che le mansioni essenziali siano portate a termine

**82%** ↑ +12p. p. anno su anno

Difficoltà nel reperire aiuto e assistenza quando servono

## Dalla corsia all'inventario

### Superare gli ostacoli operativi e a livello di personale nel retail

In ogni parte del mondo, i decisori del settore retail devono affrontare alcuni problemi cruciali che si ripercuotono sulle attività in negozio e in magazzino. Negli ambienti retail dai ritmi serrati di oggi, gestire flussi di lavoro complessi, garantire comunicazioni efficaci e ottimizzare i livelli delle scorte sta diventando sempre più impegnativo. La gestione del personale risulta particolarmente problematica, come conferma l'85% dei decisori secondo cui i responsabili operativi dedicano troppo tempo a questa attività, con ripercussioni negative sui processi quotidiani.

Inventario e comunicazioni continuano a essere problemi non indifferenti. Una comunicazione carente può provocare ritardi, errori e difficoltà a reperire gli articoli, mentre una gestione inefficiente dell'inventario può causare esaurimento delle scorte o un eccesso di rifornimento, con ricadute negative sulla soddisfazione dei clienti e la redditività. Il 79% degli addetti riferisce di sentirsi stressato per la complessità crescente delle mansioni quotidiane, ed è chiaro quindi che servono soluzioni semplificate e basate sui dati.

I retailer riconoscono che integrare la tecnologia, soprattutto i dispositivi mobili, è fondamentale per risolvere questi problemi. La tecnologia mobile aiuta a gestire gli incarichi e contribuisce alla soddisfazione degli addetti, l'87% dei quali si sente più apprezzato quando può disporre degli strumenti adatti per rendere al meglio. Questo investimento in tecnologia migliora la produttività e funge da strategia per attirare e trattenere personale qualificato, creando una cultura di lealtà e di apprezzamento tra gli addetti. Puntando sull'integrazione delle tecnologie, i retailer possono rendere l'ambiente di lavoro più efficiente e congeniale per i dipendenti, con il risultato di migliorare il rendimento e la redditività in tutte le funzioni di retail.

#### Il grande dilemma della forza lavoro: i problemi che i decisori del retail non possono ignorare

Le opinioni dei decisori:

**83%** 

Assumere/trattenere personale di vendita qualificato è diventato molto complicato

**80%** 

Aggiornare/riqualificare il personale già impiegato nei negozi è decisamente problematico

**85%** 

I responsabili operativi dedicano troppo tempo alla gestione del personale

#### Realtà regionali: il sovraccarico e la complessità delle mansioni sono un problema comune in tutto il mondo

**79%** Addetti che si sentono stressati per la crescente complessità del lavoro quotidiano

**74%**  
Asia-Pacifico

**81%**  
Europa

**83%**  
America  
Latina

**78%**  
Nord  
America

#### Difficoltà del settore: carichi di lavoro eccessivi e incapacità di decidere quali sono le attività più urgenti

**83%** Addetti che faticano a decidere a quali attività dare la precedenza perché sono tutte urgenti e per i carichi di lavoro eccessivi

**78%**  
Negozii di  
alimentari

**84%**  
Grande  
distribuzione

**88%**  
Farmacie e  
parafarmacie

**82%**  
Negozii di articoli  
generici



La tecnologia come motivazione: i dispositivi mobili favoriscono una percezione positiva negli addetti

**87%** ↑ +9p. p. dal 2022

Addetti che si sentono più valorizzati dal datore di lavoro quando vengono dotati di tecnologie per lavorare meglio

**85%** ↑ +11p. p. dal 2022

Addetti che considerano più positivamente i datori di lavoro che mettono a disposizione dispositivi mobili e tecnologia

## Potenziare gli addetti

### Favorire la produttività e la capacità di trattenere i dipendenti

**Sempre più retailer dotano gli addetti di tecnologie mobili per risolvere i problemi di efficienza e rendimento sul lavoro.**

Costretti come sono a destreggiarsi tra flussi di lavoro complessi, attività tutte ugualmente urgenti e interazioni di routine con i clienti, gli addetti trovano nella tecnologia un alleato fondamentale. Strumenti come le app mobili e l'automazione delle attività semplificano i processi e aiutano i dipendenti a gestire le mansioni quotidiane in modo più efficace. Questo influisce direttamente sulla capacità di trattenere il personale, visto che secondo l'85% degli addetti i negozi che utilizzano tecnologie per il retail e dispositivi mobili attirano e trattengono più facilmente i dipendenti.

Oltre a contribuire a trattenere gli addetti, le tecnologie mobili aiutano a semplificare la loro giornata lavorativa, riducendo lo stress e migliorando la loro capacità di dedicarsi alle attività a valore più elevato. L'85% degli addetti ormai preferisce programmare le attività lavorative tramite dispositivo mobile o app, e l'86% è favorevole all'automazione delle attività per non avere problemi a decidere qual è quella più urgente. Questi strumenti aiutano gli addetti a gestire con efficacia le mansioni pur restando adattabili al mutare delle priorità. Il risultato finale è che l'ambiente di lavoro diventa più produttivo e soddisfacente.

Al di là dell'efficienza dei singoli, le tecnologie mobili rafforzano la collaborazione fra i team. L'86% degli addetti afferma di preferire la collaborazione tramite un dispositivo mobile o un'app del negozio – con un aumento di ben 15 punti percentuali rispetto al 2022. Risulta quindi evidente come gli strumenti mobili siano sempre più essenziali nelle comunicazioni fra i team. Questo aumento dimostra come sia sempre più importante dotare gli addetti di tecnologie che permettano di rispondere velocemente alle esigenze dei clienti e al mutare delle necessità operative. Semplificando i flussi di lavoro e riducendo le inefficienze, i retailer migliorano le attività quotidiane e permettono agli addetti di fornire un servizio impeccabile, che aiuta a fidelizzare i clienti e assicura ottimi risultati a lungo termine.

#### Giornate lavorative più semplici grazie alle soluzioni mobili

Percentuale di addetti che preferisce:



**85%** ↑ +12p.p.  
rispetto al 2021

Programmare le attività lavorative tramite dispositivo mobile o app



**85%** ↑ +13p.p.  
rispetto al 2021

Farsi assegnare automaticamente gli incarichi anziché decidere da soli quali sono i più urgenti



**86%** ↑ +15p.p.  
rispetto al 2022

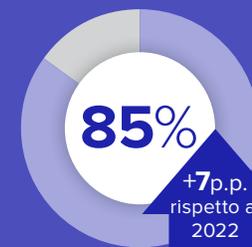
Collaborare con il proprio team tramite un dispositivo mobile o app del negozio

#### Dispositivi mobili in azione: fornire un servizio migliore e risparmiare tempo

Gli addetti sottolineano i vantaggi dei dispositivi mobili

- 1 Rispondere alla domanda di un cliente  
Creare un buono o uno sconto per un cliente
- 2 Migliorare l'esperienza d'acquisto dei clienti  
Trovare il prezzo corretto
- 3 Ordinare un articolo esaurito da qualsiasi punto del negozio
- 4 Gestire i pagamenti alle casse
- 5 Far risparmiare tempo ai clienti

La tecnologia come incentivo a restare: le soluzioni mobili aumentano la fedeltà degli addetti



Addetti secondo cui i negozi che utilizzano tecnologie per il retail e dispositivi mobili attirano e trattengono più facilmente il personale

## Rapporti più duraturi

### Migliorare l'equilibrio tra vita privata e lavoro con la tecnologia

**L'equilibrio tra vita privata e lavoro è una priorità assoluta per gli addetti, e la tecnologia è fondamentale per rispondere a questa esigenza.** I retailer effettuano investimenti strategici in strumenti che consentono agli addetti di gestire con efficacia le mansioni e di ridurre lo stress. Questi strumenti – dispositivi POS mobili, scanner per codici a barre, computer palmari e tablet rinforzati – semplificano i flussi di lavoro e consentono ai dipendenti di dedicarsi ad attività più importanti che creano valore per i clienti.

I risultati sono inequivocabili: secondo l'89% degli addetti, i dispositivi POS mobili migliorano l'esperienza dei clienti, mentre l'88% di essi sottolinea l'utilità degli scanner palmari per codici a barre e dei mobile computer per offrire un servizio migliore ai clienti. I tablet rinforzati, preferiti dall'86% degli addetti, hanno fatto registrare un aumento della preferenza di ben 12 punti percentuali da un anno all'altro, a riprova della crescente importanza attribuita agli strumenti robusti e versatili per la gestione delle attività. I retailer favoriscono la creazione di team più capaci e coinvolti investendo in tecnologie in funzione delle esigenze degli addetti.

Inoltre, rispondono alle priorità più generali degli addetti aumentando gli investimenti in formazione e tecnologia. Quasi otto decimi su 10 (il 77%) intendono aumentare la spesa per la formazione, mentre il 75% punta su una crescita degli investimenti in tecnologie per potenziare gli addetti. Queste tecnologie migliorano i flussi di lavoro, aiutano gli addetti a gestire con più efficienza le mansioni e ne risolvono alcuni dei problemi quotidiani.

Quando dispongono degli strumenti giusti, gli addetti possono dedicarsi a ciò che conta di più: coniugare le mansioni da svolgere con le interazioni personali tanto apprezzate dai clienti di oggi. I retailer che puntano soprattutto su questi investimenti si mettono nelle condizioni di operare a lungo con successo in un panorama con una concorrenza sempre più agguerrita.



#### Investimenti per il futuro

Settori di investimento in cui i decisori del settore retail prevedono di aumentare la spesa nel 2025

**82%** Spese IT

**78%** Personale dei punti vendita

**77%** Formazione degli addetti all'uso delle tecnologie

**75%** Potenziare gli addetti con la tecnologia

#### L'opinione degli addetti alle vendite: la tecnologia trasforma le esperienze dei clienti

Gli addetti alle vendite ritengono di poter offrire una migliore esperienza d'acquisto grazie alla tecnologia



Dispositivi POS mobili



Scanner per codici a barre palmari



Mobile computer palmari con scanner



Dispositivo per le comunicazioni tra addetti (push-to-talk tramite cuffia/auricolare)



Computer indossabili



Tablet rinforzati

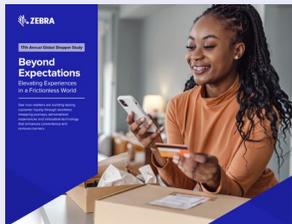
## Il futuro

# Trasformare il retail con addetti motivati e tecnologie strategiche

I decisori del settore retail riconoscono che investire nelle tecnologie mobili ottimizza i flussi di lavoro ed è fondamentale per attirare e trattenere personale qualificato. Gli addetti che dispongono della tecnologia e degli strumenti necessari per rendere al meglio si sentono apprezzati e più leali nei confronti del datore di lavoro, il che consolida il rapporto con lo stesso. Adottare la tecnologia per migliorare la comunicazione e la gestione degli incarichi ha come risultato ultimo di migliorare i processi dei negozi, consentire agli addetti di offrire un servizio migliore e contribuire a un'esperienza più prevedibile e soddisfacente per i clienti.

### Informazioni sullo studio

Zebra Technologies ha commissionato una ricerca su scala mondiale, basata sul feedback raccolto da consumatori adulti (di età superiore ai 18 anni), responsabili decisionali e dipendenti, per analizzare le tendenze e le tecnologie che stanno trasformando il settore retail. Lo studio di quest'anno, condotto online da Azure Knowledge Corporation, ha coinvolto oltre 4.200 intervistati su temi quali l'esperienza del cliente, l'utilizzo di dispositivi e tecnologie, la consegna e l'evasione degli ordini in negozio e online. La serie in cui si articola il 17° Studio globale annuale sui consumatori di Zebra analizza gli stati d'animo, le opinioni e le aspettative che caratterizzano il futuro del settore. La serie si concentra su tre temi chiave:



#### Oltre le aspettative

Migliorare le esperienze in un mondo senza intoppi



#### Incrementare la redditività

Affrontare i problemi principali del retail



#### Generare eccellenza

La potenza di un addetto coinvolto

Per visualizzare l'intera serie in cui si articola il 17° Studio globale annuale sui consumatori, visitate [zebra.com/shopperstudy](https://zebra.com/shopperstudy)

Per scoprire cosa può fare Zebra per aiutare i retailer a migliorare l'esperienza dei clienti, a ottimizzare le attività omnicanale e a tutelare gli utili, visitate [zebra.com/retail](https://zebra.com/retail)

### Informazioni su Zebra Technologies

Zebra (NASDAQ: ZBRA) aiuta le aziende del retail e i loro dipendenti a eccellere nell'economia on-demand assicurando la visibilità, la connessione e la piena ottimizzazione di ogni lavoratore di prima linea e ogni risorsa, nell'intero perimetro dell'attività. Con un ecosistema di oltre 10.000 partner in più di 100 paesi, Zebra collabora con clienti di tutte le dimensioni, compreso il 94% delle aziende Fortune 100, grazie a una gamma pluripremiata di prodotti hardware e software, servizi e soluzioni che digitalizzano e automatizzano i flussi di lavoro.



Sede centrale e Nord America  
+1 800 423 0442  
[inquiry4@zebra.com](mailto:inquiry4@zebra.com)

Sede Asia-Pacifico  
+65 6858 0722  
[contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)

Sede EMEA  
[zebra.com/locations](https://zebra.com/locations)  
[contact.emea@zebra.com](mailto:contact.emea@zebra.com)

Sede America Latina  
[zebra.com/locations](https://zebra.com/locations)  
[la.contactme@zebra.com](mailto:la.contactme@zebra.com)