



Cross selling

Roberta Minazzi

Professore associato di Economia e gestione delle imprese

Dipartimento di Diritto, Economia e Culture

Università degli Studi dell'Insubria

Lario Fiere, Erba, 19 novembre 2020

Dal marketing transazionale al marketing relazionale

Marketing relazionale: stabilire, mantenere, rafforzare rapporti con clienti e altri partner, per il raggiungimento dei reciproci obiettivi.

Reciproco scambio e mantenimento di promesse (ciclo di vita del rapporto con il cliente).

Comunicazione a due vie (feedback).

Sviluppo del *cross-selling* e dell'*up-selling*



Orientamento al marketing (al consumatore)

- Aumento della concorrenza
- Consumatore più critico, più attento alla qualità.



è fondamentale sapere offrire prodotti in grado di soddisfare i bisogni dei consumatori e la capacità di convincerli della superiorità del proprio prodotto rispetto a quelli della concorrenza.



Il secchio bucato (Bateson-Hoffman)

Società A



L'impresa raddoppia la sua clientela

Società B



L'impresa ha sempre la stessa clientela

Customer retention e fidelizzazione

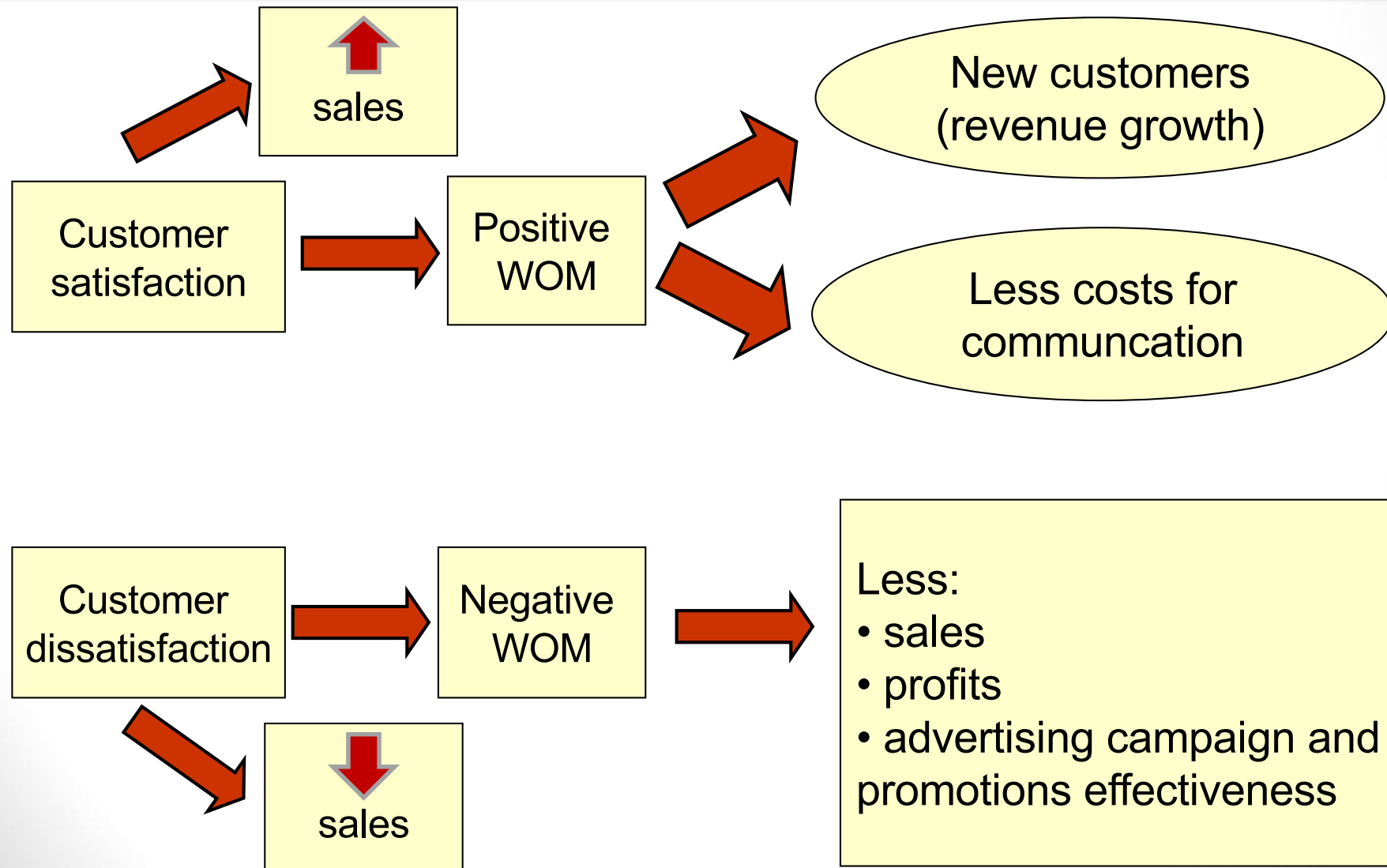
La *fidelizzazione* può avere luogo mediante lo sviluppo di rapporti diretti, attivando flussi di comunicazione personalizzati e offrendo servizi (prima e dopo l'acquisto).



Customer Retention Rate = % di clientela fedele

Churn rate = tasso di abbandono dei clienti

Gli effetti della soddisfazione del cliente



Cos'è il cross selling

Proporre al cliente che ha già acquistato un prodotto l'acquisto di altri beni o servizi complementari



Esempi di cross selling nella vita di tutti i giorni



Cross selling nel settore alberghiero



Il bundle
pacchetto di servizi



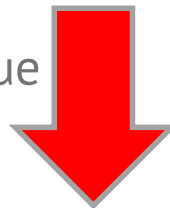
Perché fare cross selling



Creare un vantaggio per il cliente

Generare soddisfazione

Incremento del Customer Lifetime Value



Tecniche che se ben eseguite possono portare a un aumento dei ricavi attraverso un aumento delle vendite per lo stesso cliente

Quando non fare cross selling

Fastidio per i clienti



Stress per il personale



Gli step del cross selling

- Identificare beni e servizi correlati (complementari) che siano adatti (margini)
- Identificare i clienti adatti
- Sviluppare il percorso del cliente (quando fare cross selling)
- Personalizzare l'offerta del bene o servizio supplementare in base al cliente



Tecnologia e sviluppo del cross selling

amazon



Scorri sopra l'immagine per ingrandirla

- Bambola con ali ed abiti decorate da gemme sfaccettate
- Doppia giocabilità: applica il vestito con effetto cristallo per un'altra trasformazione
- Le ali si muovono attraverso una leva posta sul retro
- Alta 27 cm, con braccia e gambe snodabili, adatta per bambine con età superiori ai 4 anni

[Visualizza altri dettagli prodotto](#)

Avvertenze: Da usare sotto la sorveglianza di un adulto.

GIOCHI PREZIOSI ITALY

Scopri le nuove Lol Bubbly in versione limitata

Giochi Preziosi LOL Bubbly Surprise con ...
EUR 42,00



Feedback annuncio

Venduto da [Semplidea Srl](#) e spedito da Amazon.

☐ **Spedizione Veloce**

Spedizione veloce e senza costi aggiuntivi su questo ordine con Amazon Prime - Gratis per 30 giorni. [Scopri amazon prime](#)

☐ Aggiungi opzioni regalo

Il tuo indirizzo di consegna: Bodio Lomnago 21020

[Aggiungi alla Lista](#)

Nuovo (8) da
41,99 € + spedizione GRATUITA

Condividi

Confronta offerte su Amazon

42,89 € [Aggiungi al carrello](#)

Spedizione GRATUITA. [Dettagli](#)

Venduto da: GERARDI & FORTURA

36,90 € [Aggiungi al carrello](#)

+ 5,99 € di spedizione

Venduto da: ilcastellodeigiochi

36,00 € [Aggiungi al carrello](#)

+ 7,05 € di spedizione

Venduto da: Ballaland Web Store -

Giochi e Cartoleria

Spesso comprati insieme



Prezzo totale: EUR 111,98

[Aggiungi entrambi al carrello](#)

Questi articoli sono spediti e venduti da venditori diversi. [Mostra dettagli](#)

✓ **Questo articolo:** Giochi Preziosi Winx Tynix Fairy Bambola Stella EUR 41,99

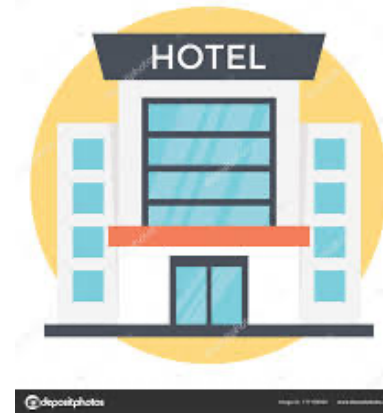
✓ Giochi Preziosi Miracle Cantatu con Microfono, Stickers e Chiavetta USB EUR 69,99

I clienti che hanno visto questo articolo hanno visto anche



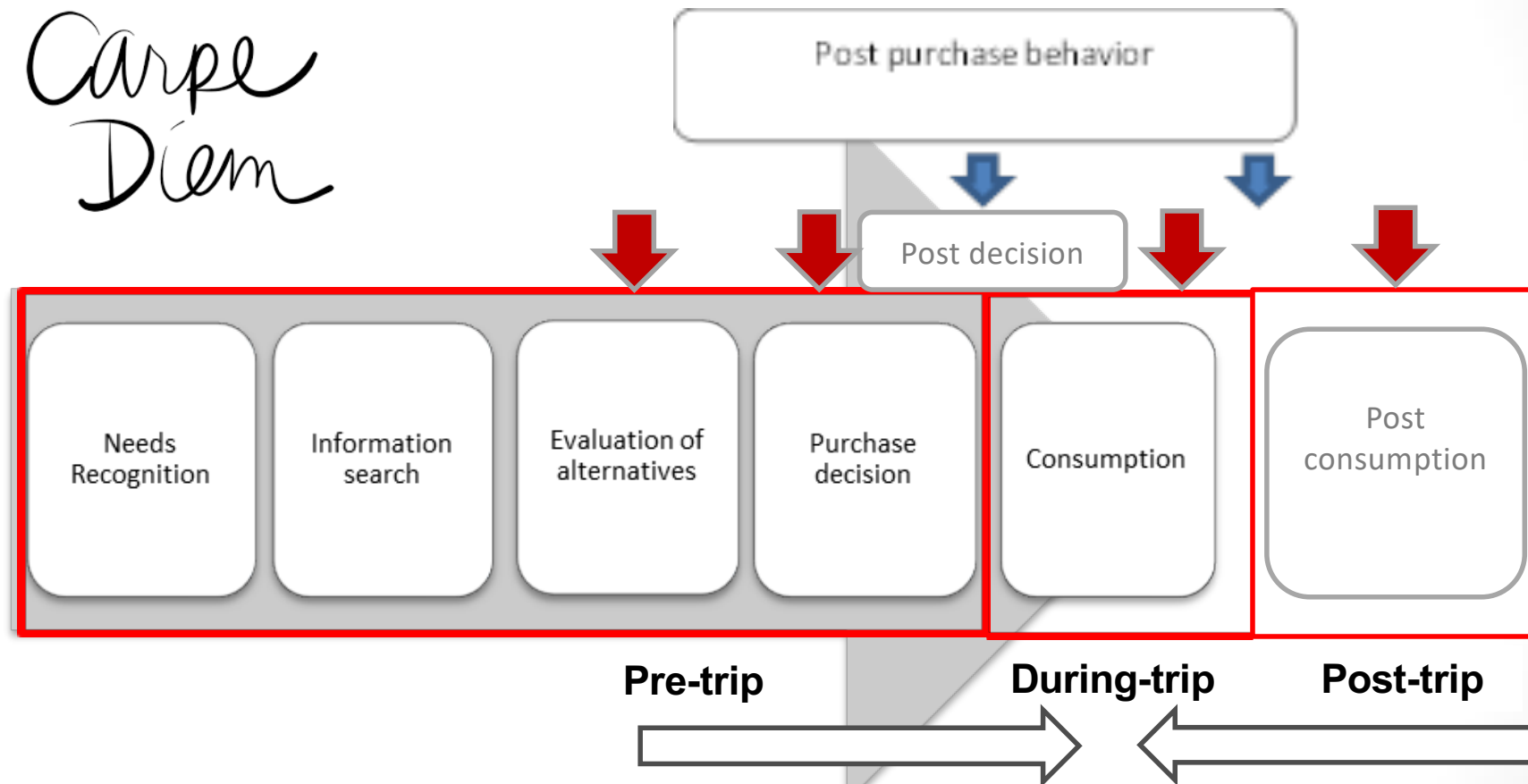
Pagina 1 di 9

Web, Cross selling e turismo



IT e cambiamento del comportamento dei turisti: quando fare cross selling

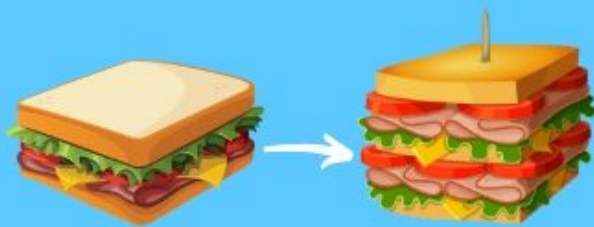
Carpe Diem



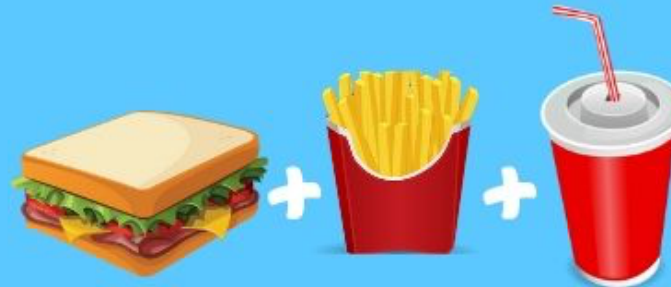
Opportunità e minaccia per le aziende del turismo:

- ✓ Convincere i clienti ad acquistare in anticipo (partnerships)
- ✓ Opportunità per le imprese turistiche globali

Cross selling e Up selling



Up-Selling



Cross-Selling

Cross selling e Upselling nel business alberghiero

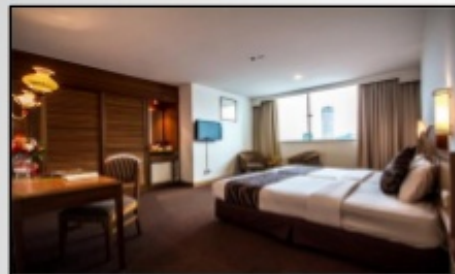


Cross selling

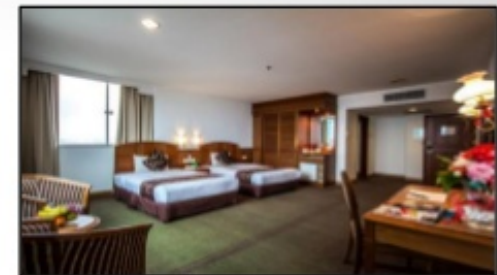
Upselling

Accommodation

What is upgrading?



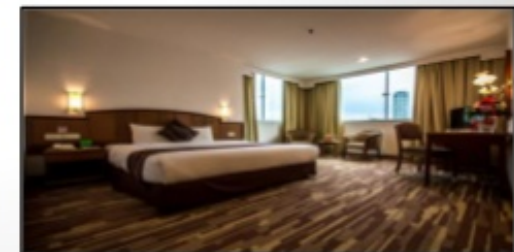
Superior room



Deluxe room



Super deluxe room



Executive suite

Quale funziona di più?

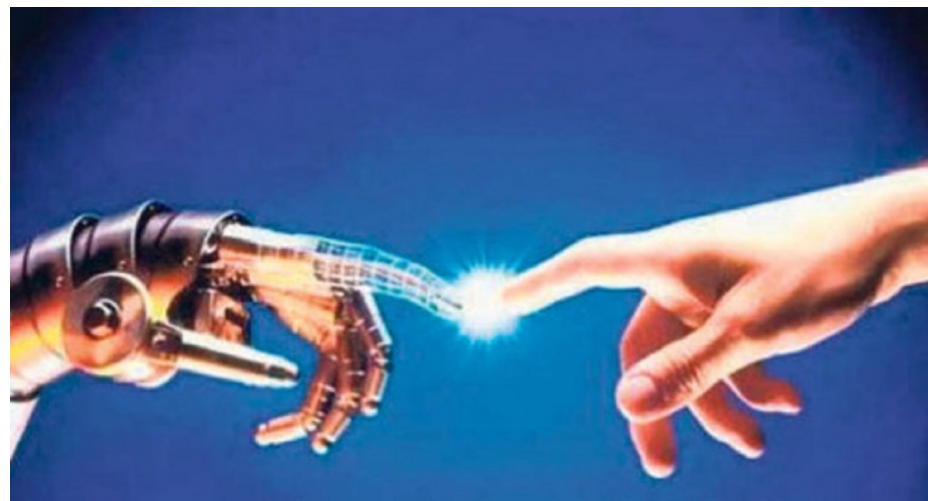
Tecniche di vendita complementari



La chiave del successo...



Mantenere un
orientamento alla
clientela facendosi
aiutare dalla tecnologia



Grazie dell'attenzione...domande?



Per info

Roberta Minazzi

roberta.minazzi@uninsubria.it