

Un intero edificio per 1.400 mq di superficie espositiva identificano lo showroom Abitare, a San Vito dei Normanni (BR). I marchi di cucine Aran, Gatto e Lube si affiancano a diversi brand per l'arredo di tutta la casa e alla vendita on line.



BILANCIO DOPO QUATTRO ANNI DI ATTIVITÀ ON LINE PER UNO SHOWROOM DI PIONIERI NEL SETTORE. **CRESCENTE IL PESO DELLE VENDITE IN RETE, MA PER LA CUCINA SOLO ACCESSORI E COMPLEMENTI**

di Paola Leone

## WEB CUSTOMER SATISFACTION

Lo avevamo intervistato qualche anno fa Vincenzo Russo, amministratore delegato dell'attività di famiglia, lo showroom **Abitare, di Brindisi**, che tratta tre noti marchi di cucine come Aran, Gatto e Lube. All'epoca aveva appena intrapreso la strada della vendita on line di mobili e oggetti. Oggi Russo ci ha confermato il successo di quella che, **quattro anni fa, era solo una sorta di sfida e che invece oggi rappresenta una quota significativa del fatturato**. Cliccando sul sito, nell'area "shop", si trova un ampio range di arredi per la zona giorno e notte, materassi, tendaggi e, per la cucina, rubinetteria e complementi. Lo showroom brindisino è stato tra i primi nel settore in Italia a sviluppare l'e-commerce. «Fortunatamente il nostro mercato on line è sempre in crescita - risponde Russo - sia in valore assoluto sia in percentuale rispetto al fatturato globale. **Per quando riguarda l'arredo cucina, riteniamo che non sia idoneo alla vendita in rete proprio per le sue caratteristiche, che non possono prescindere da consulenza e progettazione**. Ma si deve sottolineare come l'attività dello

shopping on line abbia incrementato anche il numero di clienti interessati alla cucina. **«La logistica è un punto critico del mobile on line** - precisa Russo - e per questo merita particolare attenzione, a cominciare dalla scelta dei corrieri fino al controllo della merce a magazzino e degli imballaggi. Una serie di attenzioni a mio avviso indispensabili, grazie alle quali abbiamo avuto solamente il 2% di merce danneggiata. **Offriamo inoltre un servizio di consulenza d'arredo via chat, in tempo reale, attraverso cui il cliente può contattarci e richiedere aiuto e consigli**. I nostri arredatori a turno rispondono alle più svariate richieste». Dall'osservatorio del sito, emergono anche differenze sostanziali di approccio tra i clienti italiani e stranieri. Tra i primi, c'è ancora il timore della truffa o dello scarso servizio. **«Per il futuro, la vera sfida starà proprio nella capacità di accrescere la customer satisfaction, per avvicinare l'esperienza di acquisto on line a quella in negozio**. Ad esempio, mostrando sempre meglio il prodotto, le finiture, i colori, migliorando la procedura d'acquisto e rendendola adatta a tutti, all'architetto come alla casalinga. Un aspetto, questo dell'accessibilità, che stiamo affrontando con il nostro nuovo sito, attivo da fine di febbraio, incentrato sulla facilità delle operazioni per accedere all'acquisto». Confermando che nel negozio virtuale, come in quello reale, lavora uno staff di professionisti del settore.

### ABITARE San Vito dei Normanni (BR)

Data di apertura 1989  
Superficie totale spazio espositivo  
1.400 mq  
Sito web - numero medio contatti mensili  
19mila circa

www.abitarearreda.it