

Indice

Prefazione. L'intelligenza del commercio: dal catalogo all'algoritmo

di *Davide Casaleggio* pag. 9

Premessa » 15

1. L'e-commerce » 21

1. Stato dell'arte » 21

2. I format storici » 24

3. I nuovi format » 25

4. Tutto è e-commerce o può diventarlo » 31

Il punto di vista di... Luca Zambrelli.

Approfondimento sul mercato del lusso » 32

**2. Breve introduzione al ruolo
dell'e-commerce manager** » 43

3. Pianificare la domanda » 45

1. Significato » 45

2. Forecast » 47

3. Analisi delle scorte e ordini di acquisto	pag.	49
4. I consigli dell'esperto	»	52
4. Progettare l'esperienza di acquisto online	»	54
1. Significato	»	54
2. La Conversion Rate Optimization	»	55
3. Le leve per migliorare il CR: oltre la UX	»	59
4. La user research	»	65
5. Scegliere la piattaforma per vendere	»	68
1. Contesto	»	68
2. Le giuste domande	»	70
3. Le piattaforme custom	»	73
4. La Request for Proposal	»	75
5. Il total cost of ownership	»	77
6. I parametri da valutare	»	80
7. Temi pronti: pro e contro	»	83
6. Incassare i pagamenti	»	84
1. Contesto	»	84
2. Scegliere il gateway	»	85
3. Scegliere i sistemi di pagamento	»	86
4. Prevenire l'abbandono in questa fase	»	87
7. Creare e ottimizzare i flussi logistici	»	92
1. La gestione del magazzino	»	92
2. Le spedizioni	»	95

3. I resi	pag.	99
4. Le comunicazioni post-acquisto	»	102
8. Conoscere e applicare la normativa	»	104
1. Contesto	»	104
2. Le principali normative di riferimento	»	106
9. Gestire il servizio clienti	»	111
1. Contesto	»	111
2. Gli agenti virtuali	»	112
10. Governare il profit & loss	»	115
1. Significato	»	115
2. Il margine	»	118
3. I costi variabili	»	118
4. I costi pubblicitari	»	121
5. I costi del personale	»	122
6. I costi fissi	»	123
7. Gli ammortamenti	»	124
8. Le differenze inventariali	»	124
9. Le peculiarità del modello dropshipping	»	124
10. Le peculiarità del modello marketplace	»	126
11. Le peculiarità del modello social commerce	»	129
12. I ricavi	»	131
13. Le metriche	»	133
11. Cinque strategie per ottimizzare i costi	»	137
1. Smart return	»	137

2. Efficientare i costi di trasporto	pag.	139
3. SEO e GEO	»	140
4. AI-assisted operations	»	143
5. Smart promotion	»	145
12. Cinque strategie per aumentare i ricavi	»	147
1. Customer Relationship Management	»	147
2. Marketing automation	»	150
<i>Il punto di vista di... Federico Dezi.</i> <i>Approfondimento sulla marketing automation</i>	»	151
3. Smart pricing	»	164
4. Merchandising e searchandising	»	166
5. Personalizzazione	»	167
13. Trovare e-commerce manager con le giuste competenze: suggerimenti utili	»	170
1. Niente scorciatoie	»	170
2. Quali soft skill	»	172
3. Giochi di sfumature: i job title	»	176
Ringraziamenti	»	177
Bibliografia	»	179