

La finalità di questa “intervista” è di permettere alle aziende che hanno stipulato una convenzione con Confcommercio Cosenza di descrivere sinteticamente in prima persona le attività ed i servizi che mettono a disposizione degli associati.

1) Chi siete e cosa fate

ShopFan è una startup digitale che, prima in Europa, offre un sistema innovativo per fidelizzare la clientela. I tradizionali sistemi di fidelizzazione – le vecchie tessere punti – difficilmente incrementano le vendite. Tra i principali motivi vi sono i seguenti.

- Coinvolgono solo una piccola parte dei clienti, in media il 3%. Alla faticosa domanda “vuole fare la tessera?” la maggior parte dei clienti risponde negativamente. Si tratta infatti di una barriera all’ingresso. Anche i sistemi che impongono di scaricare un’app presentano tale barriera.
- Stentano a restare in contatto con i clienti quando questi sono a casa. Il contatto è di solito tramite email (che finiscono nello spam o nelle promozioni) o notifiche di un’app che spesso non viene installata.

2) Qual è il servizio proposto

ShopFan offre una piattaforma web e un’app che il negoziante o ristoratore installerà su un proprio tablet e sullo smartphone di chi sta in cassa. La sequenza sarà poi la seguente.

- Il cliente vede in cassa il tablet esposto con il logo del negozio/ristorante e una tastiera su cui, se desidera, può fare check-in digitando il proprio numero di cellulare.
- Il cassiere, tramite il suo dispositivo, assegna tanti punti quanti euro di spesa.



- Il tablet comunica al cliente i punti guadagnati e i premi disponibili. I premi sono solitamente in natura (una birra, una fetta di torta etc.) oppure sconti.
- Se si tratta del primo check-in, il cliente riceve un SMS con un link che lo porta a una web-app in cui vede le schede dei negozi dove raccoglie punti, i premi riscattabili, i negozi convenzionati e molto altro. Per accedere non deve impostare o digitare nulla. Se desidera può installare un’app nativa e creare un account completo ma non è obbligatorio.
- Se il cliente non torna per 30 o 90 gg, e se il negoziante lo desidera, un SMS automatico con un link lo informa di un piccolo regalo o promozione se torna entro una settimana e lo invita ad aprire la web-app per vederne i dettagli. Oltre agli SMS automatici, il negoziante può inviare a ad alcune categorie di clienti dei messaggi personalizzati come ad esempio “E’ arrivato il tartufo!”. Il negoziante, tramite un pannello di controllo, può vedere i risultati degli invii di: quanti ne sono stati inviati, quanti aperti, quanti clienti sono tornati entro una settimana e quanto hanno speso.

L’elenco completo delle funzionalità è disponibile a questo link: <https://shopfan.gitbook.io/istruzioni-per-i-negozi/>

3) Quali vantaggi genera/quali problemi risolve la soluzione che proponete

Se propriamente implementato, ShopFan produce un aumento medio del fatturato pari al 10%, a partire dal secondo mese, con punte del 20% (<https://www.youtube.com/shorts/C8JV1063lug>). I motivi di tali risultati sono:

- ShopFan elimina la barriera all'ingresso: i clienti non devono compilare moduli o installare applicazioni. Fanno check-in digitando il loro numero di telefono su un tablet esposto in cassa, *et voilà*, sono già ingaggiati. Il 50% dei clienti di un negozio che usa ShopFan, viene coinvolto nel programma di fidelizzazione.
- Su tale base più ampia. ShopFan agisce in maniera più incisiva in quanto resta in contatto con i clienti tramite SMS (che a differenza delle email vengono sempre letti).

4) A chi è rivolta/quali sono i mercati target

ShopFan si rivolge a tutti gli esercenti nella ristorazione ed a tutti i negozianti la cui categoria merceologica presuppone che il cliente possa tornare con frequenza (alimentari, macellerie, panetteria, fiorai, centri estetici, autolavaggi etc.).

5) Quali sono i vantaggi aggiuntivi per i soci Ascom

Rispetto alle condizioni standard sotto riportate, inclusi due mesi di prova gratuita, i soci Ascom usufruiranno di uno sconto del 10% sull'abbonamento mensile per licenza (22,05€ +iva invece di 24,50€ +iva). Per usufruire dell'agevolazione è necessario iscriversi tramite il seguente link: <https://app.shopfan.io/msignup?source=ascom-torino>

Negozio singolo

Piano per un singolo negozio con una sola cassa.

Per i primi due mesi:

- abbonamento gratuito e senza impegno;
- fino a 26€ di crediti omaggio se imposti il profilo ed inizi ad usarlo in tempi rapidi;
- 120 SMS gratuiti (*);
- 0,08 € + iva per i successivi SMS.

Se in seguito confermi l'abbonamento:

- 24,50 € + iva al mese;
- ogni mese i primi 120 SMS sono inclusi (*);
- 0,08 € + iva per i successivi SMS;
- puoi disdire in qualsiasi momento.

Negozi multipli

Perfetto per catene o franchising:

- i negozi del gruppo partecipano ad un'unica collezione punti;
- gestione centralizzata di tutti i negozi tramite la predisposizione di una licenza Master da aggiungere alle N licenze dei punti di vendita abilitati.
- 24,50 € + iva al mese per ogni licenza;
- 120 SMS inclusi con ogni licenza (*);
- 0,08 € + iva per i successivi SMS;
- è richiesto l'acquisto anticipato di 6 mesi di licenza trascorsi i quali è possibile disdire in qualsiasi momento.

(*) Ogni primo check-in richiede un SMS che invia al cliente il link per accedere al suo conto. Altri SMS possono essere utilizzati a tua discrezione se attivi le campagne di SMS Marketing o gli invii massivi personalizzati.