American Express lancia Shop Small per la ripresa dei piccoli esercenti

american-express-b827083e

American Express, leader globale nei servizi e nelle soluzioni di pagamento, da sempre vicina a tutti i piccoli esercenti con cui collabora ogni giorno per valorizzare l'unicità di ogni attività, rinnova il suo impegno nel nostro Paese lanciando **Shop Small**, un'iniziativa globale che arriva in Italia per **contribuire alla ripresa dei consumi e al rilancio delle piccole attività commerciali**.

L'emergenza Covid-19 ha colpito i commercianti che si trovano ora ad affrontare la sfida della riapertura, e ha rallentato gli acquisti, generando difficoltà negli italiani nell'approcciare le spese. Un contesto confermato anche dai trend emersi dall'**indagine Nielsen Media Italia** realizzata con American Express sul territorio italiano che delinea una doppia sfida in cui l'azienda vuole essere presente e attiva, mettendo impegno, strumenti e opportunità a favore dei consumatori, **incoraggiandoli a tornare a fare acquisti nelle realtà di quartiere**.

Il periodo di chiusura dovuto al lockdown e la successiva riapertura sono stati difficoltosi per gran parte dei piccoli esercenti che però ha reagito con prontezza alla situazione, come emerso dalla ricerca "**Gli effetti del lockdown sui consumi: il punto di vista di piccole attività e consumatori**" commissionata in Italia da American Express a Nielsen Media. Secondo l'analisi **il 46% delle piccole attività italiane è riuscito a mantenere il proprio esercizio commerciale attivo durante il lockdown**, utilizzando nuove leve come il **delivery**, e **il 51% ha dichiarato che il fatturato non è stato impattato dall'emergenza**, in particolare nel settore retail.

A contribuire a questo trend è stato anche l'utilizzo di canali digitali, **l'online ha avuto infatti un impatto positivo sul volume di affari** tanto che la metà degli esercenti dichiara di aver fatturato oltre il 40% tramite questo canale e il 30% di averne aperto uno ex novo durante o subito dopo la fine della fase 1. Inoltre, dalla ricerca emerge che i negozianti segnalano un **aumento dell'uso dei pagamenti tramite Pos (+46%), via contactless (+43%), e tramite smartphone (+25%)**. Infine, al centro dell'attenzione e dei desideri dei piccoli commercianti ci sono oggi principalmente il ritorno dei clienti in

negozio (l’83%), il poter offrire sicurezza ai clienti (82%), il superamento della crisi (75%) e il sentirsi sostenuti e parte di una comunità (67%).

Sul fronte dei **consumatori**, il lockdown ha generato - secondo i risultati Nielsen Media - una **modifica delle abitudini di consumo per l’88% degli italiani**, in misura maggiore tra le generazioni più giovani della Generation Z (98%) e dei Millennials (93%). Infatti, da un lato il 34% ha dichiarato di aver iniziato a recarsi nelle piccole realtà con maggiore frequenza, arrivando ad un picco del 47% rispetto al periodo precedente al lockdown e, dall’altro lato, oltre il 50% di aver fatto acquisti online e utilizzato pagamenti elettronici, anche spendendo di più presso queste piccole attività. Emerge inoltre una **preoccupazione per il 78% degli italiani sull’impatto negativo che il Covid ha avuto sul business delle piccole attività commerciali**, ma anche la convinzione per oltre il 57% che si ritornerà a fare acquisti in prima persona come prima.

Per quanto riguarda il prossimo futuro, **per i consumatori la principale leva di incentivo all’acquisto nelle piccole realtà risulta essere l’offerta di sconti e promozioni**, seguita dalla consapevolezza di poter supportare innanzitutto l’attività stessa e poi la comunità che la ospita. Ed è per sostenere questa propensione che American Express ha deciso di lanciare in Italia Shop Small per incoraggiare i clienti ad acquistare presso i piccoli esercenti e i negozianti a ritrovare nuovo slancio e modalità di interazione con i clienti stessi, ispirandoli e stimolandoli ad entrare in negozio senza timore.

L’iniziativa Shop Small, che il Gruppo American Express lancia in contemporanea in diversi paesi europei e che era già presente in Uk da diversi anni, rappresenta un **piano concreto di sviluppo per supportare il sistema socioeconomico italiano**, rilanciando i piccoli esercizi che sono la spina dorsale della nostra economia e che diffondono l’eccellenza italiana e supportando le comunità locali che sono lo specchio del dinamismo e della vivacità tipica dei nostri consumi.

“La prima parte del 2020 è stata molto complessa e sfidante per tutti noi, per i consumatori che hanno visto cambiare le proprie abitudini improvvisamente, e per le migliaia di piccoli esercenti in tutto il Paese che hanno dovuto affrontare momenti difficili. Ognuno di noi ha però apprezzato la possibilità di fare affidamento sui negozi di quartiere durante il lockdown: alimentari, panetterie e farmacie sono stati un punto di riferimento importante e hanno continuato a servire le comunità locali con grande costanza ed efficienza, in molto casi anche grazie alla capacità di trasformare il proprio modello di business, **investendo in digitalizzazione e adottando una strategia di ecommerce**. È ora fondamentale restituire valore a queste realtà, che hanno un ruolo importantissimo nella nostra economia e che sono da sempre al centro della nostra attenzione, offrendo loro un concreto supporto

per ripartire con slancio e positività. Con l'iniziativa Shop Small vogliamo contribuire al rilancio di queste realtà e al mantenimento del loro valore per il territorio e per il sistema economico italiano, generando un concreto sostegno alla relazione tra i piccoli esercenti e i clienti, in modo da spingere questi ultimi a fare acquisti nei negozi di prossimità e a sostenerne la ripresa", commenta **Melissa Ferretti Peretti**, Amministratore Delegato di American Express Italia.

Con l'obiettivo di far ripartire i consumi, l'iniziativa Shop Small consente ai titolari di Carta American Express, per il periodo dal 20 luglio al 20 ottobre 2020, di **ottenere uno sconto di 5 euro in estratto conto su una spesa di almeno 20 euro presso i piccoli esercizi commerciali inclusi nell'iniziativa Shop Small** e che sono segnalati e valorizzati sulla Mappa Amex con il logo Shop Small. Questa offerta stimolerà l'ingresso dei consumatori nei negozi, mettendo in primo piano le loro attività commerciali e promuovendole presso i clienti attraverso la certificazione Shop Small che identifica il negozio e ricorda come usufruire della promozione. Sul sito ufficiale i titolari di carta Amex potranno avere tutti i dettagli della promozione, registrarsi all'offerta e scoprire i punti vendita inseriti.

Per rendere ancora più rilevante l'impegno di American Express e incoraggiare le community a tornare nei negozi American Express ha sviluppato una collaborazione con gli Alumni dell'**Istituto Europeo di Design (Ied)** di Milano, con l'obiettivo di valorizzare e coinvolgere questi talenti creativi nel progetto Shop Small attraverso la realizzazione di nuove insegne originali e uniche reinterpretando il cartello "Siamo Aperti" e "Aperto" con la propria linea stilistica, vissuto personale del lockdown, desideri, suggestioni e aspettative.

Un cartello che prima del lockdown di quest'anno era dato per scontato, ma che ora acquisisce nuovo valore e significato come simbolo della riapertura e della ripresa, oltre che come **invito ai consumatori a entrare nel punto vendita e a essere accolti con entusiasmo**. I 5 creativi, diplomati ai corsi triennali e Master Ied in Graphic Design, Illustrazione e Animazione, Design della Comunicazione (Art Direction), hanno voluto raccontare, attraverso la loro creatività e fantasia, una nuova storia ricca di valori, stimoli positivi e italianità all'interno delle insegne che American Express mette a disposizione di tutti gli shop di Italia sul sito Shop Small per scaricarle e apporle sulla vetrina del proprio negozio.

I primi **testimonial ufficiali italiani** di questa iniziativa sono **cinque piccoli negozi** selezionati attraverso la Penisola che per la loro storia, attività e impegno sono rappresentativi della situazione che stiamo vivendo e delle opportunità che possono essere colte da tutti i piccoli esercizi. American Express ha voluto valorizzarli raccogliendo le loro testimonianze per diffonderle ed essere una fonte di ispirazione per altre piccole realtà di come è possibile riprendersi e avere successo grazie a slancio,

creatività, innovazione, capacità imprenditoriale e passione per il proprio lavoro.

Si tratta della **Bottega della Frutta a Firenze** che non si è mai fermata, continuando l'attività con la consegna a domicilio in tutta la città: "Durante il lockdown abbiamo lavorato anche di più ed essendo una bottega storica della città siamo stati un punto di riferimento per i clienti che venivano da noi anche per ritrovarsi e poter fare due chiacchiere". E dello **Stabilimento Balneare La Spiaggia di Sabaudia** che in sole due settimane si è adattata alle nuove misure di sicurezza: "La nostra attività è bellissima e piena di soddisfazioni, ma ci vuole tantissimo impegno e spirito di sacrificio, ancora di più in questo momento in cui vogliamo offrire massima sicurezza ai clienti, mettendoci tutta la nostra passione".

Tra i cinque ci sono anche la **Pescheria dell'Amo di Milano** che ha commentato: "Il nostro successo viene dalla fidelizzazione del cliente che torna da noi non solo per il prodotto che è della migliore qualità, ma anche per il rapporto umano e la relazione di fiducia che si è creata, aspetti in questo momento fondamentali"; la fumetteria romana Forbidden Planet che ha riaperto dando ispirazioni su cosa leggere: "La nostra peculiarità è che abbiamo tutto quello che gli appassionati cercano, e i nostri clienti sono la nostra forza, non appena abbiamo riaperto abbiamo visto un'incredibile affluenza, non solo di appassionati, ma di clienti che avevano voglia di tornare a confrontarsi con noi". E infine la storica **cioccolateria napoletana Gay-Odin** che ha continuato a produrre le sue golosità con consegne gratuite in tutta Italia: "Il lockdown nel nostro caso è coinciso con un momento fondamentale della stagione del cioccolato, la Pasqua, e l'unico canale attivo è stato l'e-commerce, in un mese abbiamo fatturato on line quanto fattura in un anno il nostro sito ecommerce".

Sotto il più ampio programma Shop Small si inserisce anche un **percorso di accelerazione del business e riduzione delle spese** dedicato ai negozi grazie all'introduzione di **Love Local**, una nuova piattaforma digitale raggiungibile al link www.americanexpress.it/lovelocal con cui l'azienda offre agli esercenti l'accesso a **strumenti digitali, offerte dedicate, approfondimenti e materiale promozionale** per i loro punti vendita per aiutarli a crescere e a promuoversi. American Express attraverso Love Local mette a disposizione da un lato strumenti di marketing - pack di materiali digitali, pronti all'uso, per potenziare la presenza online con i clienti e invitarli a usufruire del servizio di ecommerce e risorse digitali da utilizzare all'interno di mail, newsletter e sul proprio sito web e modelli di post da utilizzare sui social media - e dall'altro tutorial di marketing, ovvero video tutorial per offrire linee guide e suggerimenti da parte di esperti del settore su come potenziare la presenza sui social, realizzare un sito web, creare un e-commerce efficiente e realizzare campagne marketing di successo.

Attraverso partnership con aziende di riferimento di settori chiave come tecnologia, e-commerce, food & beverage e trasporti, la piattaforma Love Local offre ai piccoli esercizi offerte B2B speciali per aiutarli nella gestione dei loro business come sconti sul noleggio di auto, sanificazione dei punti vendita e partner food.