



Casi di innovazione nel commercio

INNOVARE NEGOZI DI PIANTE E FIORI. AQUA GARDENING

a cura di Fabrizio Valente - Gennaio 2024

Coinvolgere i clienti, proporre contenuti e servizi di consulenza, anche online, è un'occasione per differenziare l'offerta dei vivai, negozi di piante, fiori e giardinaggio.

Per vedere il video dell'approfondimento vai su:

<https://lebussole.confcommercio.it/strategia/innovare-i-negozi-di-piante-e-fiori-aqua-gardening/>

Oggi parliamo di Aqua Gardening, un progetto nato nel 1995 come piccolo negozio di giardinaggio a Brisbane, in Australia. Anche il quel mercato **il settore ha beneficiato negli anni di un trend di crescita**, ma Aqua Gardening ha saputo fare molto di più della media grazie alla decisione di evolvere rapidamente **da semplice punto vendita a concept omnicanale** con un obiettivo chiaro, anche se non semplice: aiutare tutti, e non solo le persone con il cosiddetto 'pollice verde', a diventare bravi nel coltivare e curare le piante.

Grazie a questa filosofia Aqua Gardening è riuscita a creare una **community di clienti fedeli**, partendo dallo sviluppo dei valori del proprio DNA, legati alla natura, alla salute, alla famiglia, alla conoscenza e alla tenacia.



Per rafforzare questo spirito vengono proposti numerosi **eventi e corsi con i clienti, molto apprezzati in primis dai non esperti.**

Attività che vengono offerte in anteprima e a volte in esclusiva ai clienti fedeli iscritti e attivi nel programma loyalty Growing with Benefits, dal nome che associa la crescita delle piante alla crescita dei benefici per i clienti. Il programma, oltre ai coupon sconto, offre vari vantaggi, come ad esempio il pre-accesso alle novità di prodotto in assortimento.

Il team viene formato per sviluppare un **approccio empatico con i tutti clienti**, basato sulla capacità di differenziare le relazioni, la comunicazione e il linguaggio in base a ciascun tipo di cliente.

Sotto il profilo della omnicanalità il centro offre **consigli e consulenze non solo in negozio, ma attraverso numerosi canali dedicati al servizio dei clienti. Per comunicare a distanza, è possibile usare la chat, le videochiamate, i contatti via social, oltre che i mezzi più tradizionali** come le email e il telefono. Inoltre Aqua Gardening utilizza **sistemi capaci di tenere traccia delle richieste e dei progetti dei clienti** in modo da poterli seguire anche su canali differenti e integrare le varie informazioni.

Per finire: le sfide e gli stimoli.

Aqua Gardening è un caso che possiamo classificare fra quelli che nella nostra ricerca Retail Innovations abbiamo definito feel & link, perché consente di stimolare emozioni positive e facilita le connessioni con i clienti.

Oggi la sfida principale per questo retailer è mantenere alta la qualità e la motivazione del team, chiave fondamentale per il successo costruito attraverso le relazioni e la capacità di coinvolgere i clienti.

Stimoli per gli imprenditori

- Ricordarsi che oggi anche nei settori ad 'alta fisicità' come il giardinaggio i **canali e le soluzioni digitali sono importanti per coinvolgere ancora di più i clienti e fidelizzarli;**
- **I collaboratori sono preziosi e fondamentali per il successo.** Sappiamo quanto è diventato difficile oggi trovarli sul mercato e convincerli a entrare in squadra. Per questo non ci si può più adagiare su modelli di leadership freddi e tradizionali, che rischiano di innescare dinamiche di demotivazione, scarso impegno nel rapporto con i clienti e alto tasso di dimissioni. Al contrario, leadership umane e moderne, che vuol dire anche forti e chiare, sono quelle che facilitano il successo anche nelle aziende dei piccoli imprenditori.



Fonti per le immagini:

Medvedeva Irina da shutterstock.com

SCOPRI DI PIÙ



Questo articolo fa riferimento alla Bussola [Il Negozio nell'era di internet - 2a edizione](#) scritta da Confcommercio, Aprile 2018.

Collana Le Bussole

Una linea di pubblicazioni pratiche, operative, scritte con un linguaggio concreto, informato di manuale e focalizzate sul core business delle imprese associate.

