

# IVAS STORE: BUSINESS, STRATEGIA E COINVOLGIMENTO



Gli IVAS Store sono un successo, un modello di business distributivo che coinvolge tutti gli attori della filiera e che permette ad ognuno di loro di ottimizzare il proprio lavoro e ottenerne il corretto tornaconto in termini di business e soddisfazione.

MONICA TRABUCCHI

Il Progetto IVAS Store è un esclusivo modello di business distributivo di punti vendita di proprietà con un focus esplicito sul cliente e sull'ottimizzazione dell'esperienza d'acquisto. Pensato e pianificato da Gruppo IVAS, parte dal presupposto fondamentale che la distribuzione professionale è l'elemento di collegamento tra l'azienda e i consumatori, vitale per consolidare le relazioni tra produttori e utilizzatori di prodotti e servizi.



In funzione di questo assunto, Gruppo IVAS ha messo a punto una strategia di distribuzione che prende spunto dalle esigenze dei clienti e dalla necessità di comunicare in modo completo i propri prodotti e servizi e si concretizza attraverso l'elaborazione di processi, organizzazione e assistenza in grado di garantire un rapporto adeguato con il brand e i suoi contenuti.

Per rendere ancora più esplicito il valore del progetto sono stati necessari alcuni interventi tangibili, come l'innovazione delle modalità di allestimento, l'ampliamento dell'offerta di servizi, la revisione del mix e del layout dei prodotti, nonché la riprogettazione delle strategie di vendita. Oggi, gli IVAS Store si distinguono per nuovi formati organizzativi, stru-

menti di retail marketing dedicati e un percorso espositivo chiaro e strutturato, articolato in reparti e in linea con i valori e l'identità aziendale.

Gli IVAS Store operano in due modalità principali sul mercato, come piattaforma di servizi a supporto dei distributori affiliati e come distributori diretti all'utente finale, una strategia che si basa su un concept misto, già consolidato da anni nei grandi paesi europei del settore.

Per conoscere ancora più in dettaglio gli IVAS Store, lo stato dell'arte del progetto e gli sviluppi futuri, abbiamo intervistato Gianluca Boselli, responsabile vendite IVAS Store, Filippo Castorri, responsabile acquisti & coordinatore IVAS Store, e Filippo Colonna, amministratore delegato & direttore marketing strategico.

### A distanza di due anni dalla concretizzazione dei primi IVAS Store, qual è lo stato dell'arte del progetto?

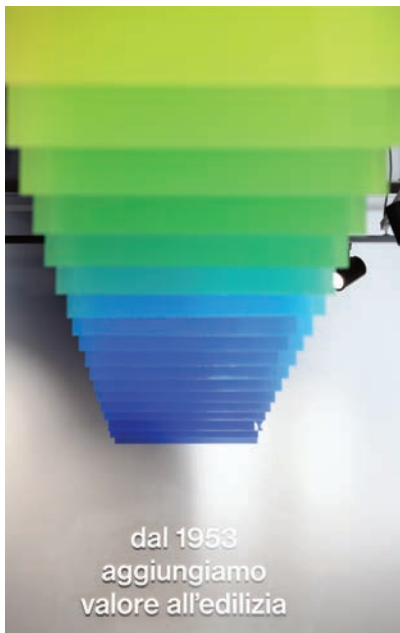
**Filippo Castorri**- I due anni dalla concretizzazione degli IVAS Store hanno permesso all'azienda di formare ambienti funzionali, vissuti e governati dalle dinamiche della domanda e dell'offerta che il mercato richiede. Oggi, dunque, sono una delle realtà più innovative e interessanti del sistema distributivo del nostro settore, in quanto si presentano come uno strumento che permette una quotidiana aggregazione di relazioni, transizioni e mediazione con imprese, artigiani e clienti. A distanza di due anni possiamo confermare la riuscita del progetto, che ha visto un'ulteriore espansione con l'aggiunta di due recenti realtà locali molto conosciute.

### Come è cambiata l'attività degli IVAS Store ripensati e riorganizzati secondo il nuovo progetto? Che accoglienza hanno avuto tra gli addetti ai lavori e tra i clienti?

**Filippo Castorri**- Le ristrutturazioni effettuate presso i nostri IVAS Store hanno reso gli ambienti dei







Il codice cromatico di IVAS, progettato appositamente da uno dei massimi esperti di colore del paesaggio Jorrit Tornquist e trasposto sulle facciate degli IVAS Store, per rafforzare l'unione e la brand identity tra l'Azienda madre e gli store monomarchio dislocati su tutto il territorio italiano.

luoghi molto accoglienti e accattivanti agli occhi dei nostri clienti, molto apprezzati da privati, imprese e progettisti. I consumatori hanno, inoltre, premiato questa tipologia di layout, in quanto favorisce alcune dinamiche customer oriented, come il confronto diretto con gli operatori sui prodotti proposti, con la possibilità di creare così una complicità tra operatore vendite e cliente finale. Un altro aspetto fondamentale è la formazione e, infatti, sono stati svolti e continuano ad essere tenuti corsi formativi per gli addetti di ogni IVAS Store, così da aumentare ulteriormente la loro conoscenza, preparazione tecnica e professionalità.

**Avete constatato differenze sostanziali nella gestione quotidiana dell'attività e dei risultati economici dall'inizio del progetto?**



**Gianluca Boselli-** Sicuramente è migliorata l'operatività giornaliera dei flussi di lavoro, così come l'attenzione ai servizi di informazione, l'assistenza pre e post-vendita e anche la promozione delle vendite. Queste attività hanno fatto ottenere un grande plus agli occhi del cliente, perché gli consentono di vivere la migliore esperienza di acquisto possibile. Inoltre, la copertura capillare

diretta sul territorio ha consentito sia di mappare sia di comprendere a pieno le necessità e i bisogni locali dei nostri clienti, nonché di intercettare, per primi, le opportunità presenti sul mercato, con le loro successive trasformazioni in vendite e quindi con un aumento del risultato economico.

**I nuovi IVAS Store hanno avuto ripercussioni sui singoli**



Il visual design dello store svolge un ruolo fondamentale, migliorando l'intera customer journey del cliente attraverso un layout merceologico che garantisce un'esperienza unica e originale, che può essere vissuta in tutti gli IVAS Store.



### prodotti o sulle categorie di prodotti?

**Gianluca Boselli-** Gli IVAS Store, oltre alla classica funzione di vendita al cliente, si prestano ad essere, grazie alla presenza del nostro showroom, dei luoghi d'incontro e appuntamenti con architetti, tecnici e clienti, non solo per ricevere informazioni tecniche, ma anche per poter toccare con mano i vari cicli e finiture che il nostro catalogo propone.

Sono stati inoltre molto importanti per il lancio del nuovo Progetto Colore di IVAS & METROPOLIS, inaugurato a ottobre 2023 durante la convention aziendale per il 70esimo anniversario della nostra azienda. I nostri Store sono, infine, anche una vetrina fondamentale per indirizzare la vendita delle categorie prodotti tramite promozioni, prodotti del mese e offerte lancio.

### Quali sono i prossimi step del Progetto IVAS Store?

**Filippo Colonna-** Potenzieremo ancora di più il pacchetto di servizi e gli strumenti di coinvolgimento che gli Store offriranno alla clientela: chiunque entri in un IVAS Store dovrà sentirsi a casa, un partner privilegiato che potrà ottenere tutte le risposte ai propri bisogni e la migliore assistenza presente sul mercato. Abbiamo intenzione anche di potenziare le iniziative di marketing inbound e outbound, per intercettare sempre nuovi target che ancora non frequentano gli stores.

### Che obiettivi vi siete posti nel breve e nel lungo periodo riguardo il progetto?

**Filippo Colonna-** Se guardiamo un po' più avanti, abbiamo individuato ulteriori zone in cui può essere pensata la presenza di un IVAS Store,

Uno dei protagonisti indiscussi è l'area dedicata agli architetti con strumenti innovativi a supporto della scelta delle finiture e delle tipologie di pitture per interni ed esterni.

Packaging IVAS dall'elevato valore estetico, che abbraccia a pieno il mondo del colore, facendosi portavoce di valori non solo in termini qualitativi (di prodotto) quanto di empatia con il cliente, il colore diventa un elemento distintivo, di riferimento per il cliente.



mantenendo ovviamente saldo il principio di non andare mai a interferire con le nostre rivendite tradizionali: gli IVAS Store potranno, infatti, svilupparsi solo in quelle aree dove IVAS non sia storicamente presente e dove non ci siano in essere o in previsione delle partnership di fornitura con realtà di successo locali. Nel percorso di sviluppo di questo progetto, immagino anche una forte digitalizzazione dei servizi e l'utilizzo delle nuovissime tecnologie immersive, per poter dare al cliente, sia privato sia professionale, sempre nuove modalità di scelta di prodotti e soluzioni su misura per le proprie necessità.



#### GRUPPO IVAS

Via Bellaria, 40  
47030 San Mauro Pascoli (FC)  
Tel. 0541/815811  
Fax 0541/815815  
info@gruppoivas.com  
www.gruppoivas.com