

CONNECTIONS

people | values | relations



FABRIZIO VALENTE

Founder & CEO Kiki Lab
(Gruppo Promotica)

STAY HUNGRY, STAY HUMAN

CHIAVI DEL SUCCESSO NEL RETAIL
E CASI INTERNAZIONALI



CONNECTIONS
people | values | relations

PROMOTICA
PEOPLE DRIVEN COMPANY

Ebeltoft Group

Global Brand & Retail Experts



Dia-Mart Group
France

Pattern
UK

Retail Institute Scandinavia
Denmark; Sweden; Norway

Kiss Retail
Spain

Fuhrer & Hotz
Switzerland

Gruppe Nymphenburg
Germany

Instituto de Marketing Research
Portugal

Q&A e Sandenburg-DST
Netherlands

Kiki Lab (Promotica)
Italy

RXG Retail Wisdom
India

McMillan Doolittle
USA

J. C. Williams Group
Canada

Retail Doctor
Australia

RX Group
New Zealand

Gouvea Ecosystem
Brazil

Fernridge Consulting
South Africa

Architected Business Solutions
Romania

Inquiry
Poland

Agency China
China

Kiki Lab: unico membro italiano
Fabrizio Valente, co-fondatore

Aspettative chiave dei *clienti*

1



**ENGAGING
CONCEPTS**

2



**EASY
JOURNEYS**

3



**A BETTER
WORLD**



ENGAGING CONCEPTS

62% degli italiani cerca assistenza e consigli in negozio (vs mondo: 49%)

(Osservatorio Globale di Selligent)

Aspettative di:

- **Accoglienza** da ospite (anche nel mass-market)
- Addetti pro-attivi
- **Storytelling**, coinvolgente e autentico, su: Brand, valori, prodotti, territorio, ...
- **Personalizzazione** di prodotti e approcci
- **Punti vendita dinamici**, con 'temporary spirit', attenti a tendenze e indie brand

Bershka flagship

MANCHESTER

BERSHKA

Flagship store nativo digitale

- 2025: apertura
- 1.200 mq

Bershka (gruppo Inditex)

- 850+ negozi
- 68 Paesi
- 3 mld €: fatturato
- 14.000 collaboratori





Bershka flagship

MANCHESTER

Phygital store
con smart mirror, AR,
e QR code

Bershka flagship

MANCHESTER

Audio di qualità,
distinto per aree

Musica ad hoc con
digital partner NTS

Palinsesto di **eventi**
musicali in-store



Stadthof Hanau

HANAU, GERMANIA

100.000 ab.

bgb
Hanau

University
of Cooperative Education

Urban Mall mix-used

- 2025: apertura
- 12.000 mq su 5 piani

Polo culturale

- Univ. Design e Innovation, mostre, Agorà per incontri

Retail

- 20 Negozi permanenti
- 20 Pop-up store
- 5 F&B

Gestito dal Comune



Stadthof Hanau

HANAU, GERMANIA

Area **pop-up** di nuovi
concept locali, anche
per stimolare
imprenditoria giovanile





Stadthof Hanau

HANAU, GERMANIA

Sala giochi vintage con
display da museo

Stadthof Hanau

HANAU, GERMANIA

Mostre d'arte
Es. House of Banksy





Stadthof Hanau

HANAU, GERMANIA

Agorà, spazio destinato a incontri e associazioni locali

**Apertura Decathlon
nel 2027**

Emart24

COREA DEL SUD

Vendita vinili, anche
in anteprima!

emart24

임윤찬의 새 앨범 '쇼핑 에튀드'

업계 단독 선주문 판매!



+



임윤찬 신곡 4곡

Samsung Sem Igual (sem igual = unico)

PORTOGALLO

Ristorante pop-up per lancio Samsung S25

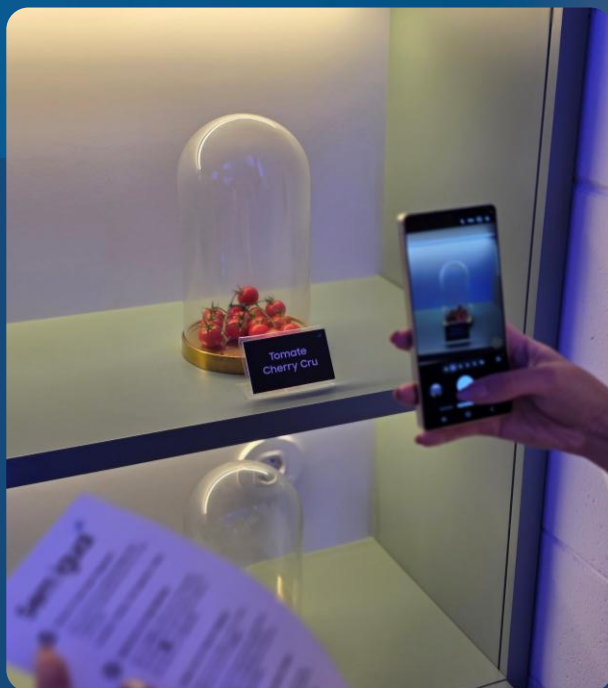
- 2025: Lisbona, Porto e Albufeira
- 20 coperti massimo

Samsung

- 1938 inizio attività
- 220+ milioni: smartphone venduti (2024)
- 250.000 + dipendenti

Samsung Sem Igual *(unico)*

PORTOGALLO



Scelta di **6 ingredienti su 25** disponibili: una proteina, un carboidrato, tre vegetali e un condimento



Esplorazione stili alimentari, preferenze, eventuali diete e/o allergie-intolleranze
Ricetta a cura di Gemini



Preparazione e plating
a cura della brigata dello chef portoghese João Dourado

Samsung Sem Igual *(unico)*

PORTOGALLO



Condivisione social
dei piatti



Da menù dei piatti a
" Menù del processo"

Carrefour - Customer Happiness

ABU DHABI

مركز إسعاد العملاء
Customer happiness center



Nespresso House

MONACO, GERMANIA

Flagship

- 2025: apertura
- 600 mq su 2 piani

Nespresso

- 1986: inizio attività
- 800+ boutique

Clienti come ospiti

*Cliente Giapponese =
Ospite Onorevole*

お客様

OKYAKUSAMA

WalMart: Clienti come ospiti, anche nel discount

La REGOLA DEI 10 PIEDI



Approccio solo **re-attivo**



Approccio anche **pro-attivo**



EASY JOURNEYS

40% degli italiani è alla ricerca di **modi per semplificare la propria vita**

(NIQ Consumer Life)

69% degli italiani è disposto a pagare di più per un **prodotto che aiuta a semplificare la vita**

(Climi Sociali e di Consumo, autunno 2025)

Lawson Real x Tech Store

TOKYO

Convenience Store Iper-smart

- 2025: prima apertura

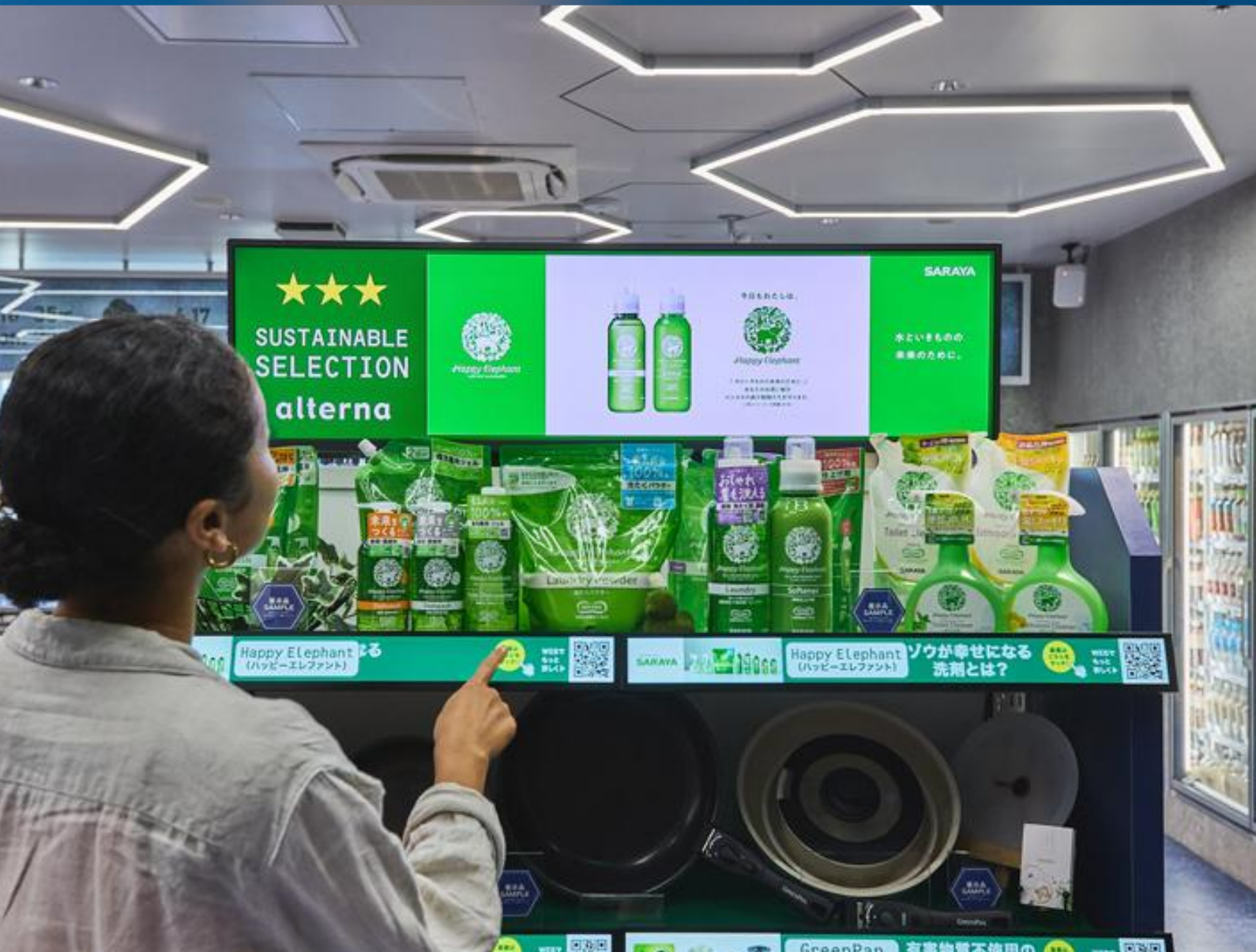
Lawson

- 1975: inizio attività
- 14.000+ negozi in Giappone
- 15,8 mld € fatt.
- 12.000 dipendenti

Lawson Real x Tech Store

TOKYO

Telecamere AI per consigli
personalizzati e cross-selling



Lawson Real x Tech Store

TOKYO

Self-checkout con
supporto di Avatar 3D



Robomart

AUDYIN, TEXAS - USA

Marketplace con consegne a domicilio con van elettrico autonomo

- 10 locker
- 220 kg carico massimo
- 40km/h velocità massima
- 3\$ costo per consegna





Robomart

AUDYIN, TEXAS - USA

Uso fluido con **App** proprietaria

Consegna del food con ecommerce: **Starship**, la soluzione del cofounder di Skype FINLANDIA

Robot che si muovono sui
marciapiedi e attraversano le
strade con la neve,
in salita, ai semafori, salire sui
gradini dei marciapiedi...



Starship Technologies per consegne a domicilio

FINLANDIA

*Finlandesi ormai abituati,
a volte aiutano i robot se
sono in difficoltà!*



Starship

FINLANDIA

Mercato consolidato in Finlandia

65 città - 140 pv - 650+ robot

STARSHIP + 

Finland's Robot Revolution

How S Group and Starship made grocery shopping easier with a unique end-to-end robot delivery service

Shoptalk Europe 2025



Albert Heijn To Go

AMSTERDAM



Albert Heijn To Go

AMSTERDAM

Tempo di visita
medio: 2 min



Albert Heijn To Go AMSTERDAM

**Soluzioni igieniche
e veloci**

Albert Heijn To Go

AMSTERDAM

Fiducia nei clienti

Albert Heijn To Go

AMSTERDAM

Panini freschi e veloci, in
partnership col fornitore





A BETTER WORLD

78% dei consumatori esprime maggiore fiducia verso aziende che **condividono pubblicamente** i propri obiettivi ESG

(Osservatorio Deloitte 2024 Il Cittadino Consapevole)

- Valore generato con l'integrazione dei focus su **Pianeta, Persone e Profitti**
- **Retailer** come modelli di comportamento
- Nuove **forme di edutainment** per stimolare i consumatori

**Negozio di quartiere per riciclo
e raccolta rifiuti differenziata**

- 2024: prima apertura
- 11 punti vendita
 - Location di quartiere
- 50.000 clienti attivi
- 250.000 conferimenti
- 3 tonnellate di rifiuti di plastica riciclati

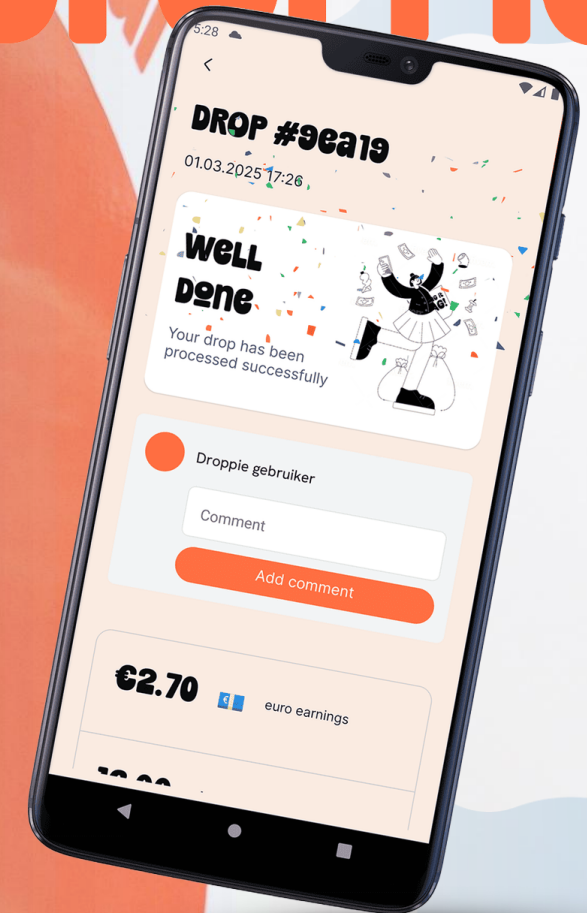


Albert Heijn To Go

AMSTERDAM

App proprietaria processo
fluida e semplice

droppie



Albert Heijn To Go

AMSTERDAM

Piccole **ricompense** sull'app –
anche donabili ad associazioni

**Obiettivo: 70
negozi nei Paesi
Bassi entro il 2027**

Nous - Negozi anti-spreco

PARIGI

Prima apertura 2018

Prodotti freschi "brutti, ma buoni" e anche grocery in scadenza

30 pv



Aspettative chiave dei *clienti*

1



**ENGAGING
CONCEPTS**

2



**EASY
JOURNEYS**

3



**A BETTER
WORLD**



*Con **Kiki Lab**
per ampliare gli orizzonti
e anticipare il futuro
con successo!*

CONNECTIONS

people | values | relations

