

# FENOMENOLOGIA DEL CONSUMO AFH

una ricerca induttiva per una nuova metodologia di analisi.

Febo Leondini - Matteo De Angelis

Cassino, 21.10.2016



## MOTIVI

- Descrivere operativamente il Consumo alimentare AfH come bene esperienziale;
- Verificare l'adeguatezza informativa dei tradizionali strumenti di indagine nel segmento HoReCa.

## METODO

- Quantitativo e non collaborativo:
  - 2 occasioni di consumo analizzate nelle settimane dalla 19 alla 30 del 2016;
  - 4.643 scontrini elaborati per 37.120 righe complessive;
  - 12.555 consumatori coinvolti.

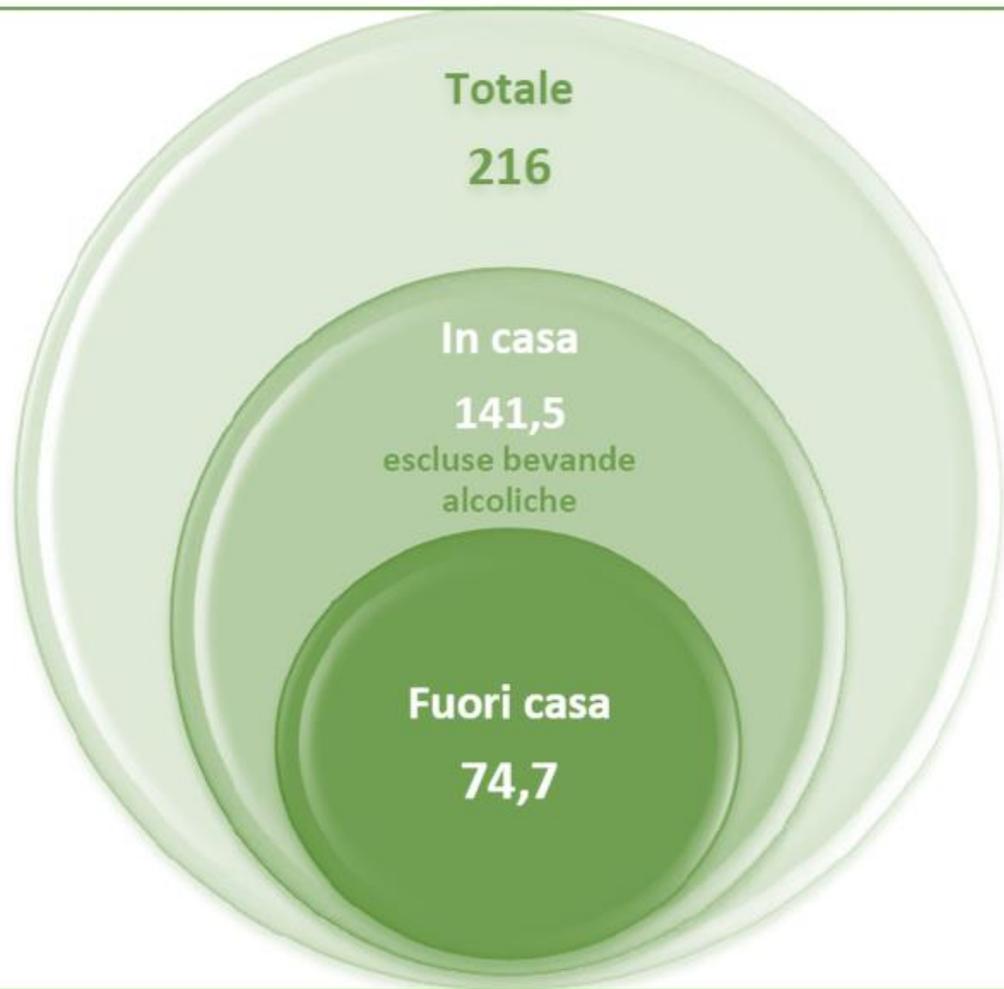
## LIMITI

- Contesto limitato;
- Tecniche prototipali.

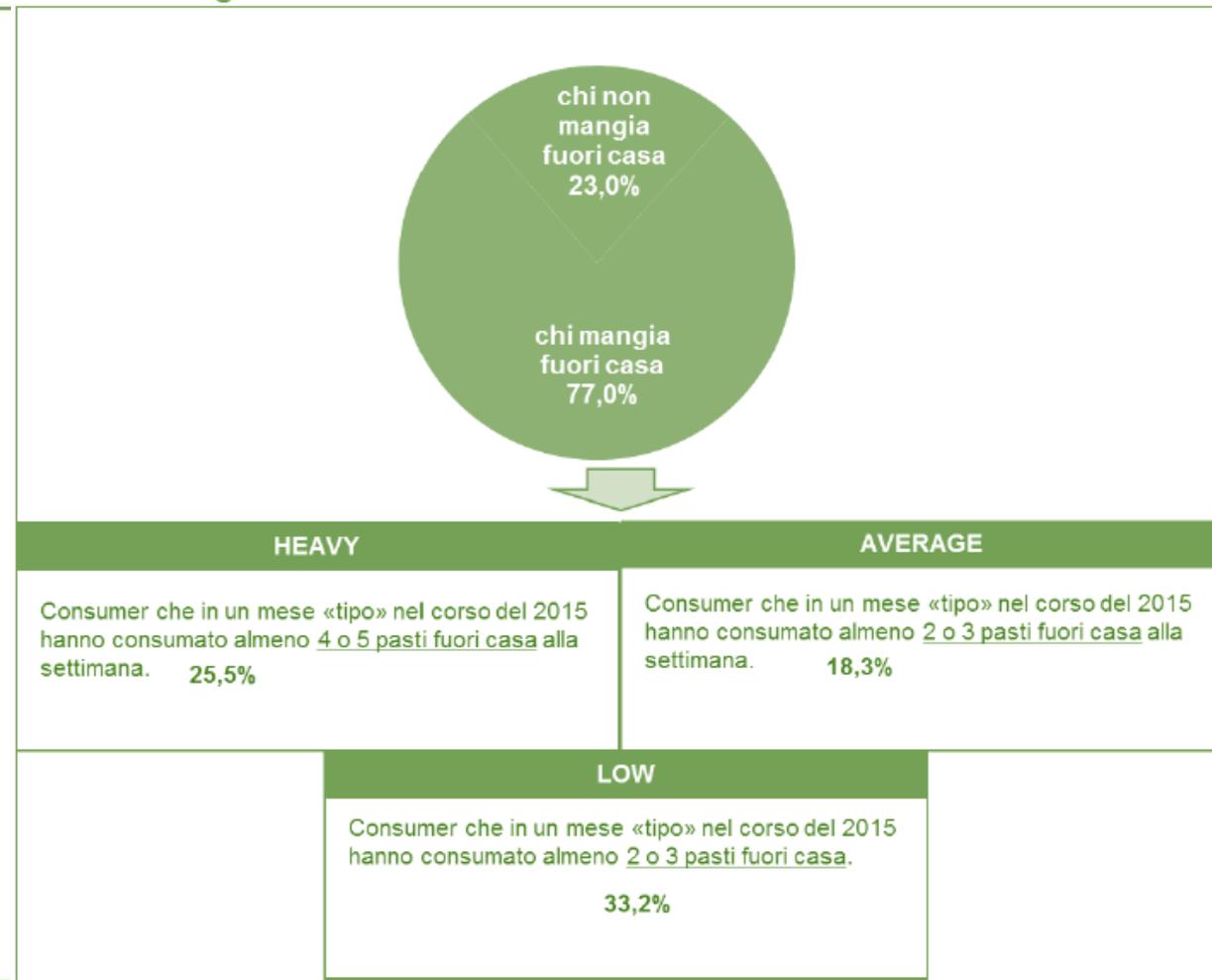


# IL MERCATO DESCRITTO

**Fig. I1 - I consumi alimentari delle famiglie**  
(mld. di euro – anno 2014)

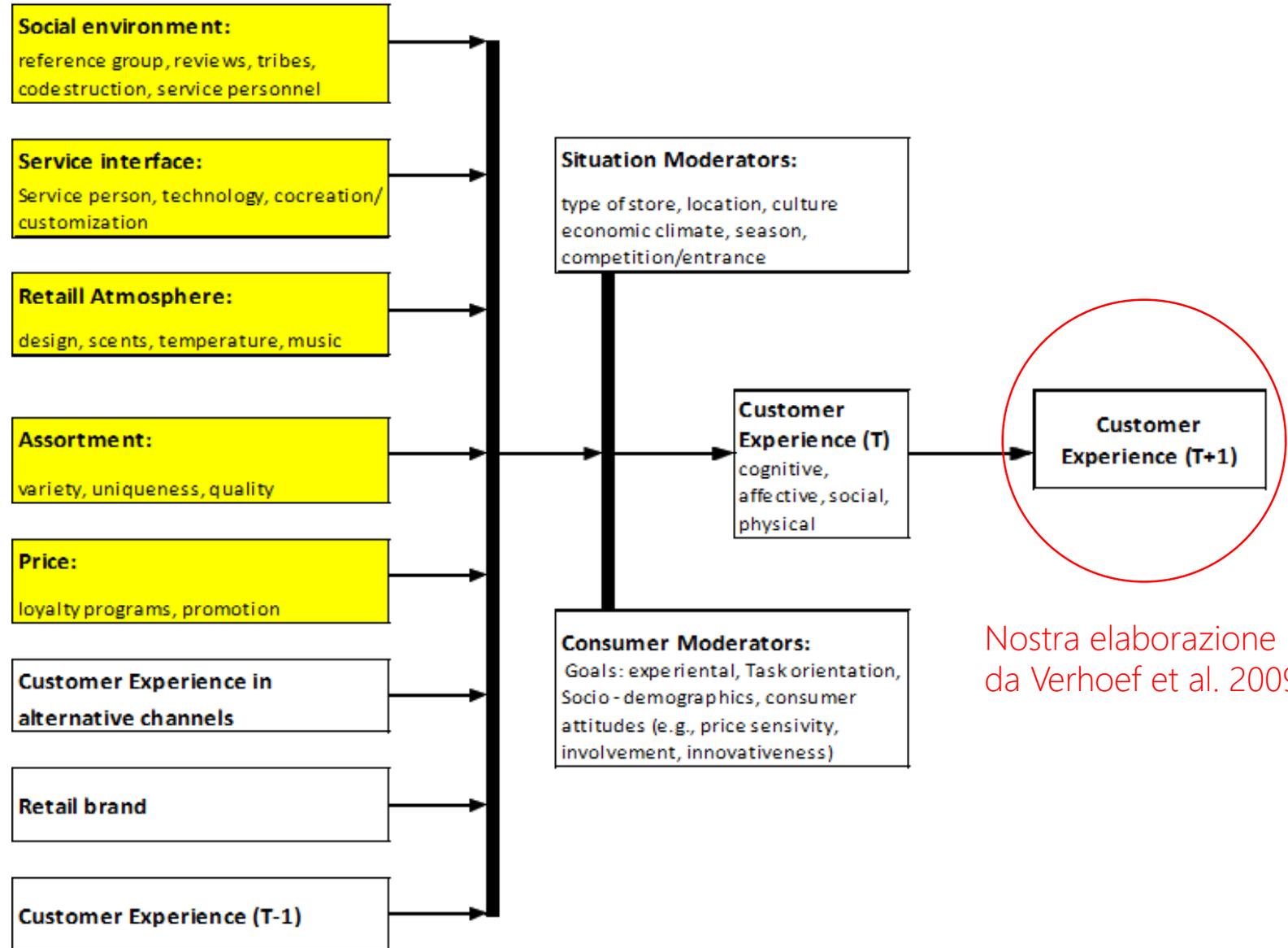


**Fig. I12 – Gli italiani ed il consumo alimentare fuori casa**



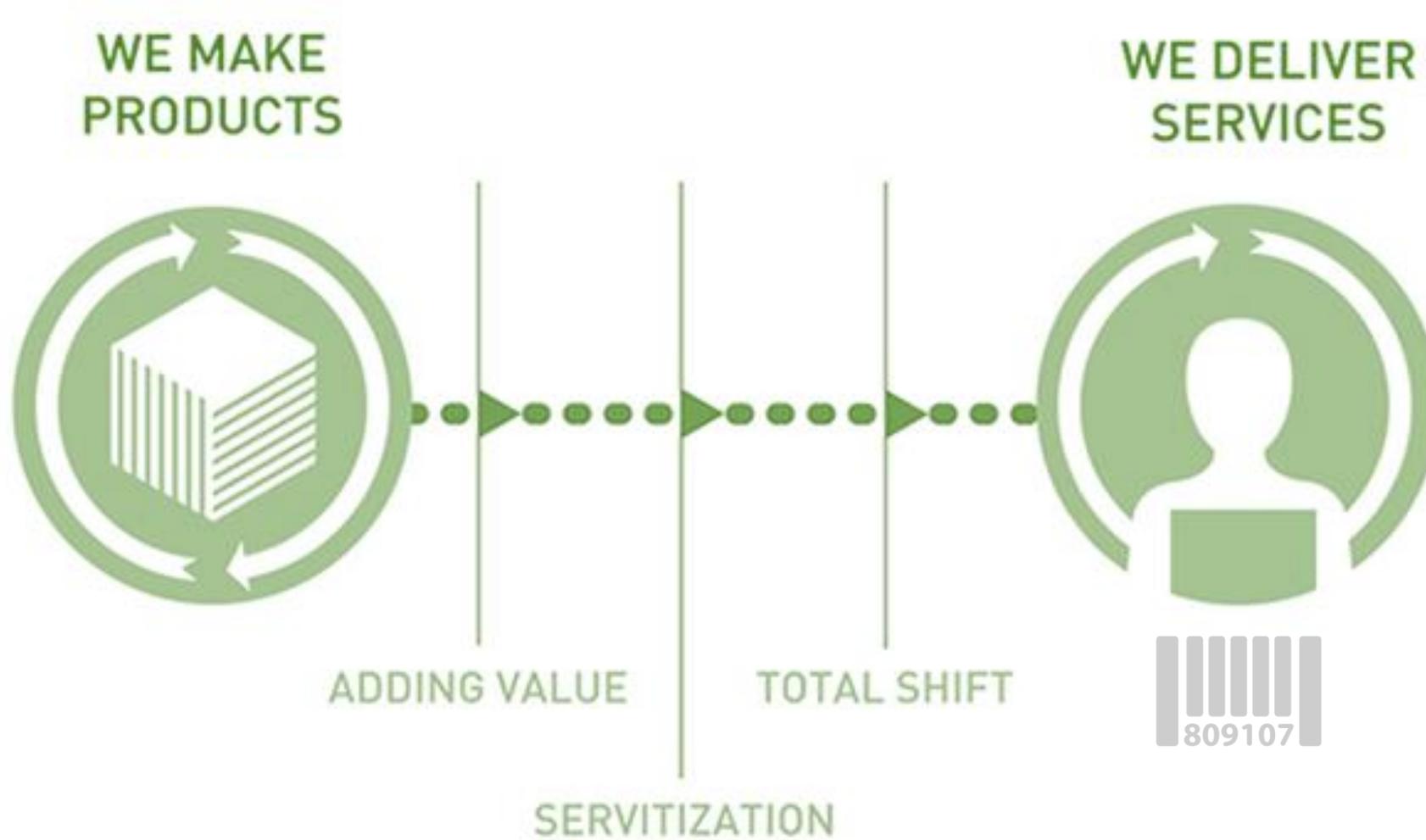
Fonte: Indagine Fipe - Format, 2015

# IL DRIVER ANALIZZATO: LA CUSTOMER EXPERIENCE



Nostra elaborazione  
da Verhoef et al. 2009

# SERVITIZATION: LA RES COGITANS DIVENTA RES EXTENSA



# TEMPO: L'OCCASIONE DI CONSUMO DENOTATA DAI CORRELATI ESPERIENZIALI



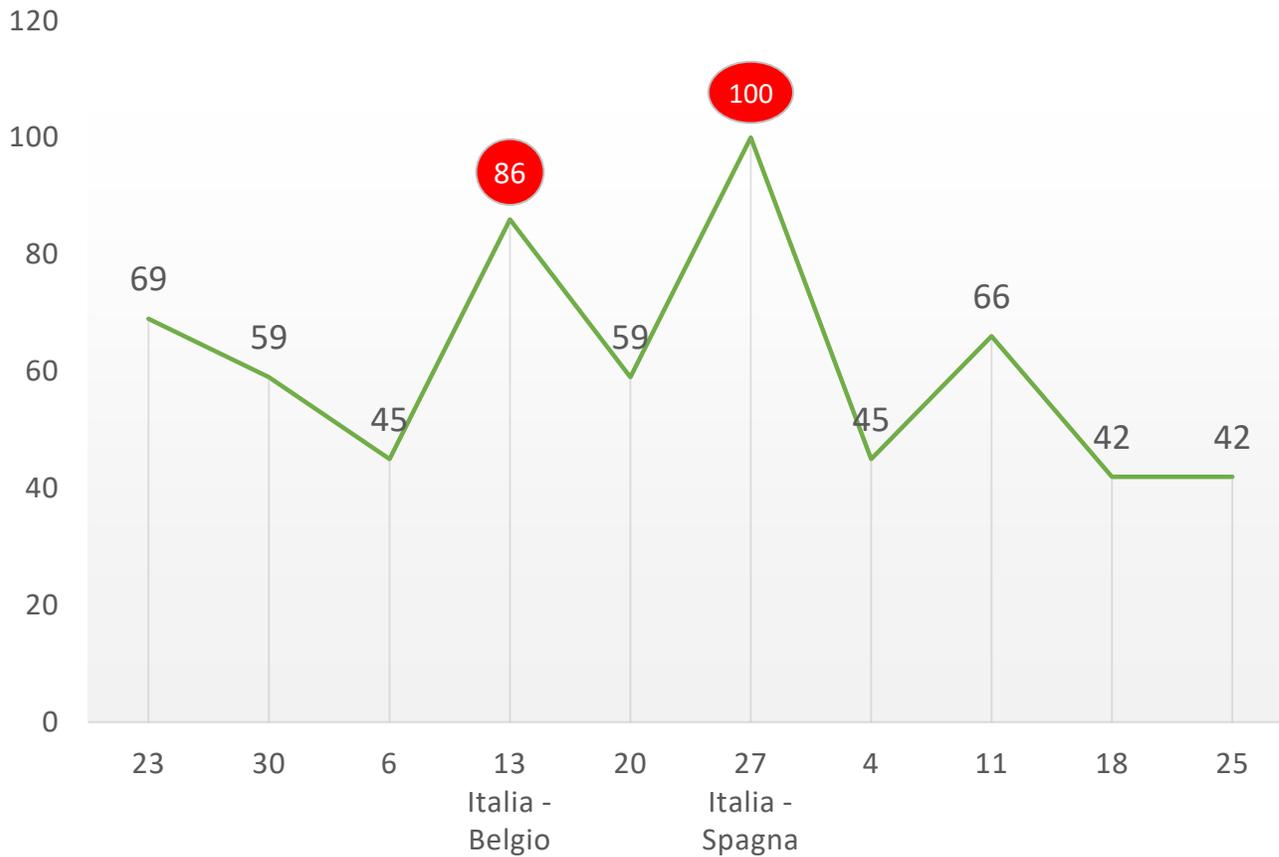
SPAZIO: LA CATTEDRALE LAICA IN CUI SI CELEBRANO LE LITURGIE  
DI SOCIALIZZAZIONE DEL CONSUMATORE.



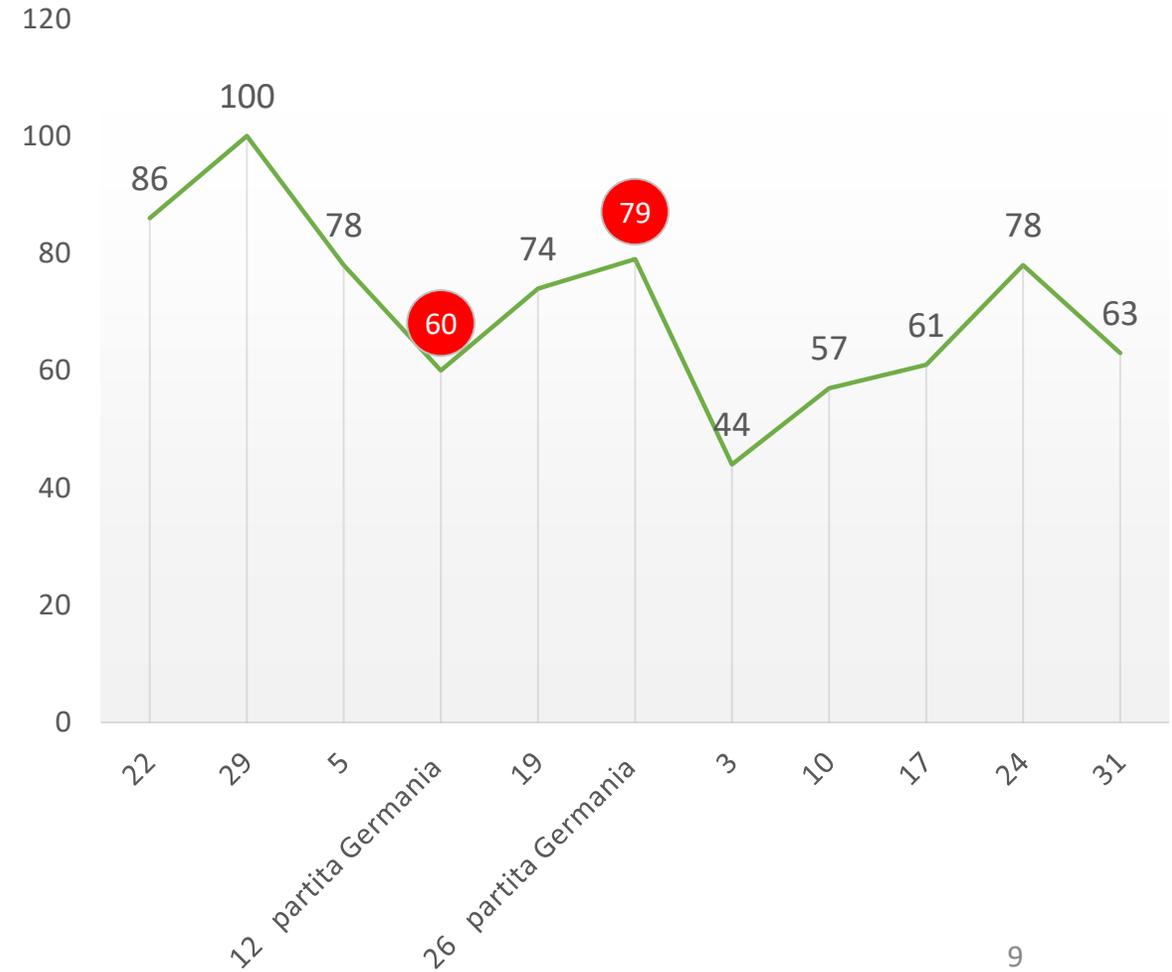


# ...LA SCELTA DEL PUBBLICO ESERCIZIO

PROXY DI MISURAZIONE DELL'ESPERIENZA  
LUNEDI'

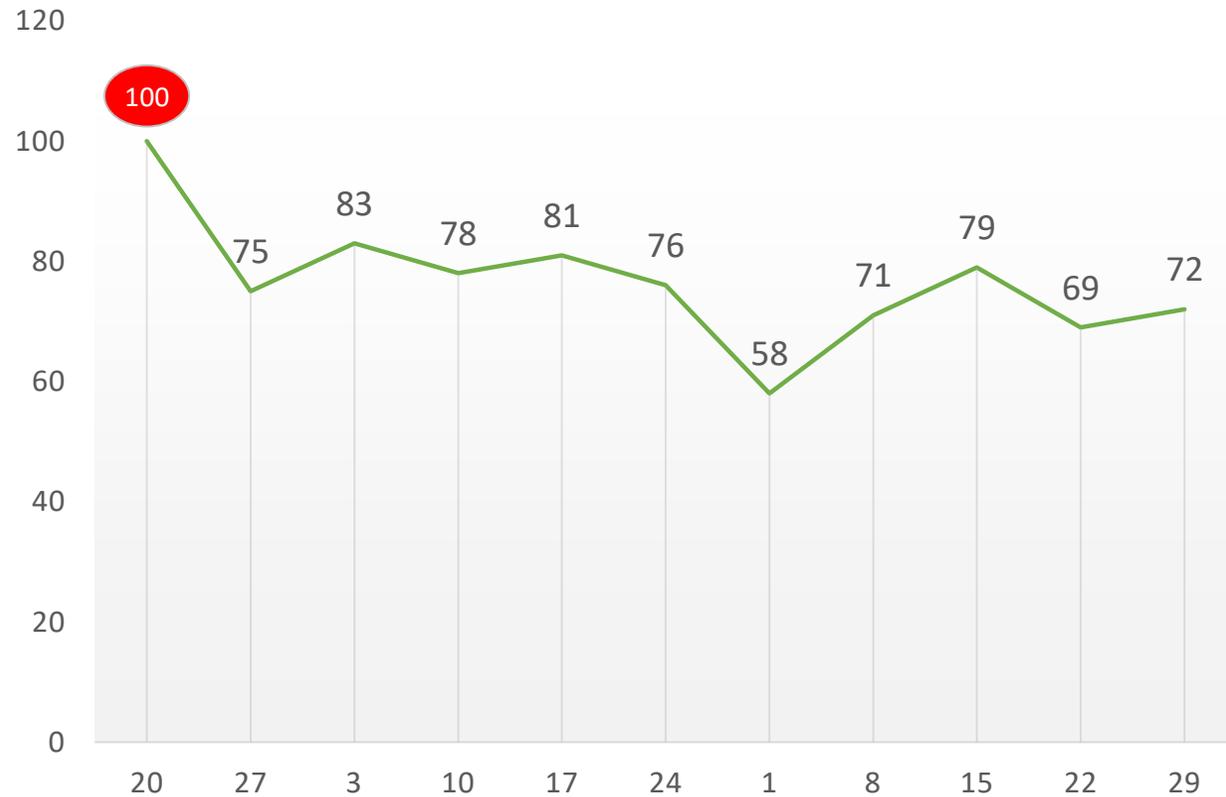


PROXY DI MISURAZIONE DELL'ESPERIENZA  
DOMENICA

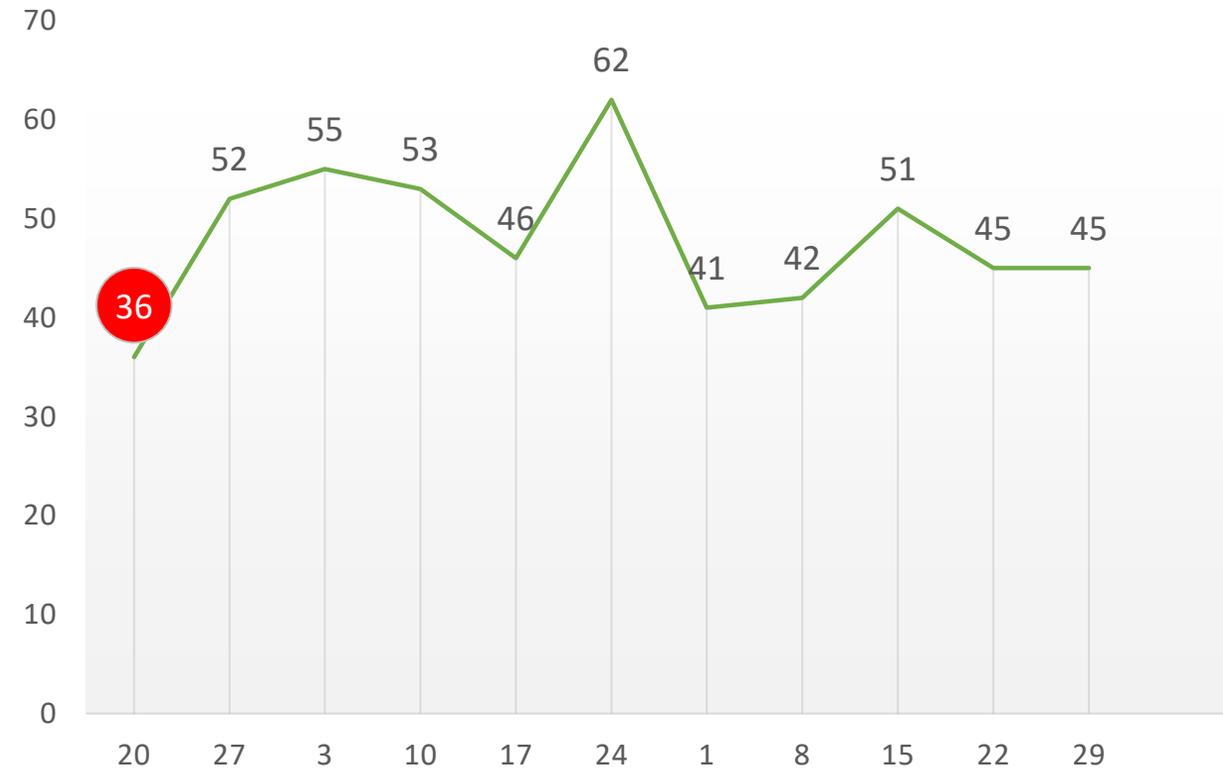


# ...NON DIPENDE DAL SISTEMA D'OFFERTA

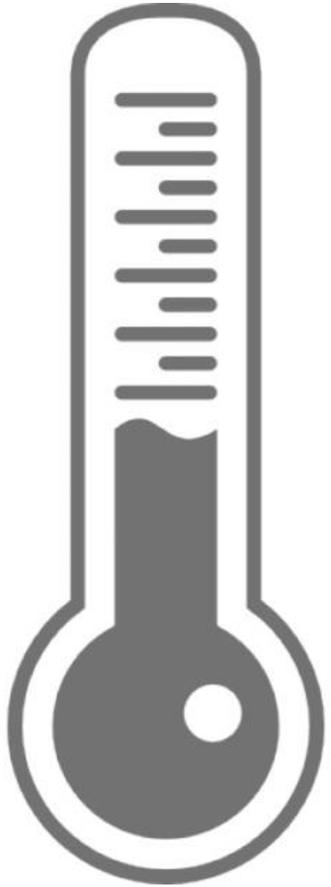
PROXY DI MISURAZIONE DELL'ESPERIENZA  
VENERDI'



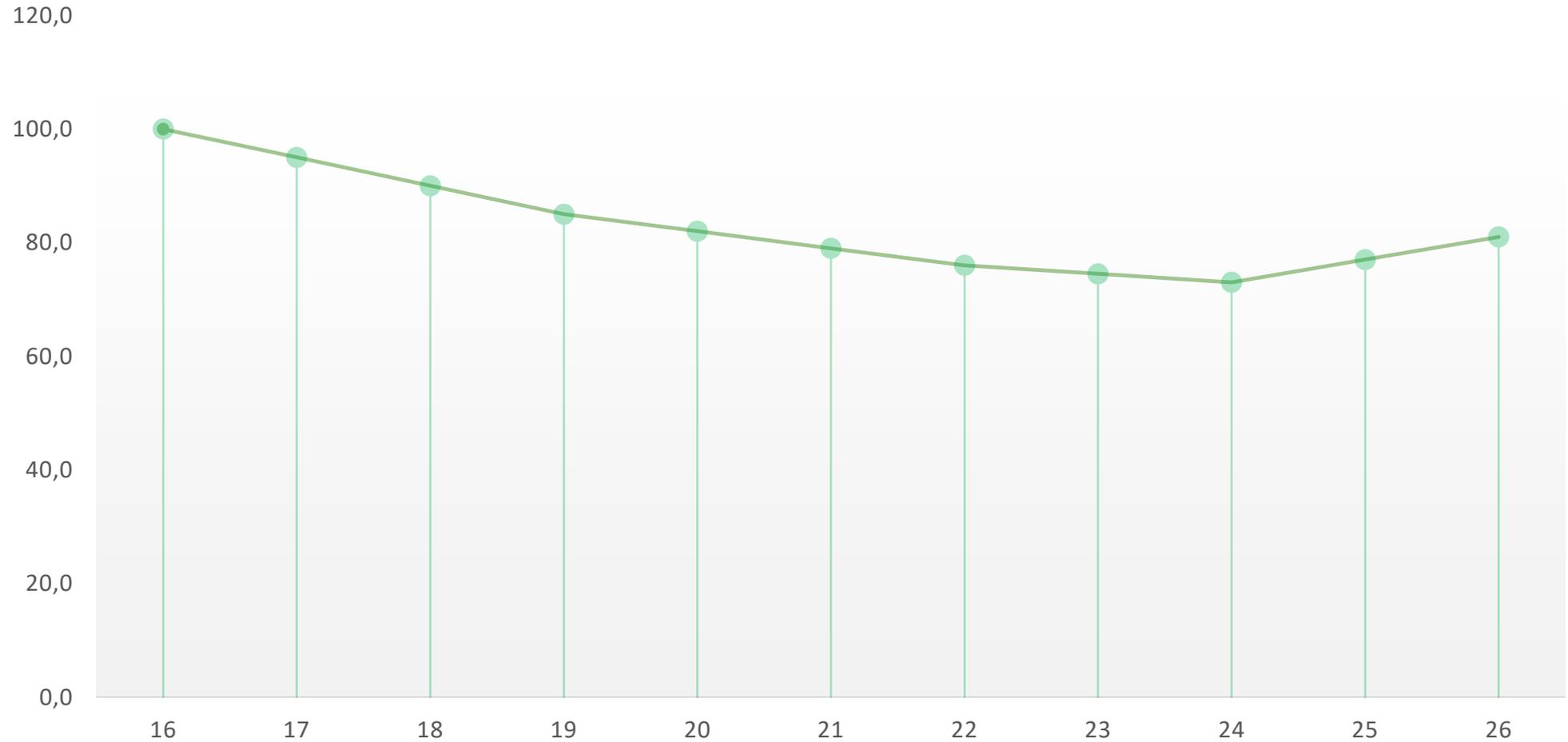
PROXY DI MISURAZIONE DELL'ESPERIENZA  
VENERDI' (Valore Medio)



...MA DA TANTE ALTRE COMPONENTI.



N. SCONTRINI/TEMPERATURA





OTTIMO  
AVEVI RAGIONE

AVREI PREFERITO  
UN XXXX DA BERE, MA VA  
BENE ANCHE QUESTO

EHI,  
MA QUELLI  
NON SONO....!!!

E FINALMENTE  
UN PO' DI FRESCO,  
ALMENO

E POI  
INGREDIENTI  
SEGRETI

E TI CREDO,  
GUARDA L'HANNO  
SCELTO TUTTI

CERTO, MA IN  
COMPENSO QUELLO E' IL  
MIO ISTRUTTORE DI  
SPINNING

CERTO  
IL CLIMA E'  
PERFETTO

# CMX locations map

# Alle 21.00

▶ 12 PM 3 PM 6 PM 9 PM Tue 11 3 AM 6 AM 9 AM End time 09:00 10/11/2016



# CMX locations map

# Alle 24.00

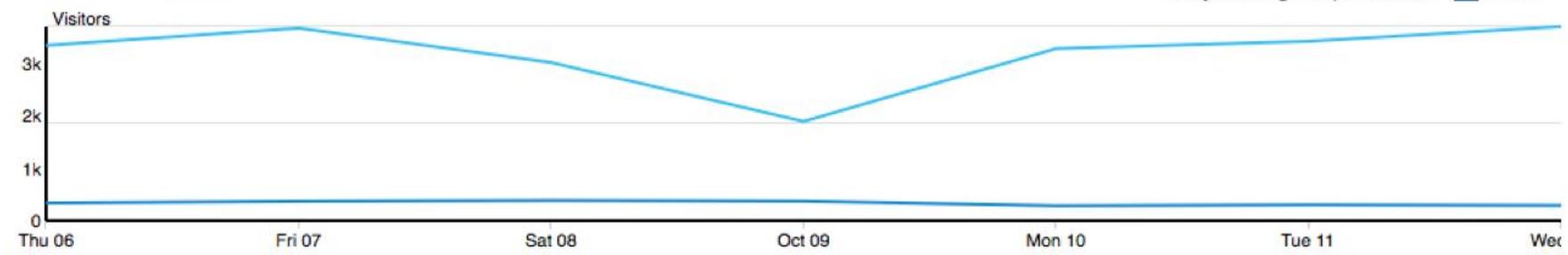
▶ 12 PM 3 PM 6 PM 9 PM Tue 11 3 AM 6 AM 9 / End time ⓘ 09:00 10/11/2016



Proximity

CSV

Daily average capture rate 9.5%



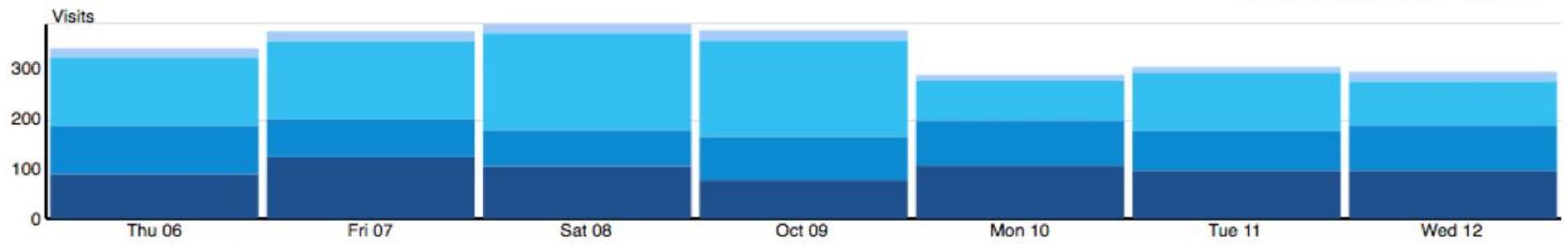
Daily average

Passersby	3,205
Visitors	336
Connected	2

Engagement

CSV

Daily average visits 336



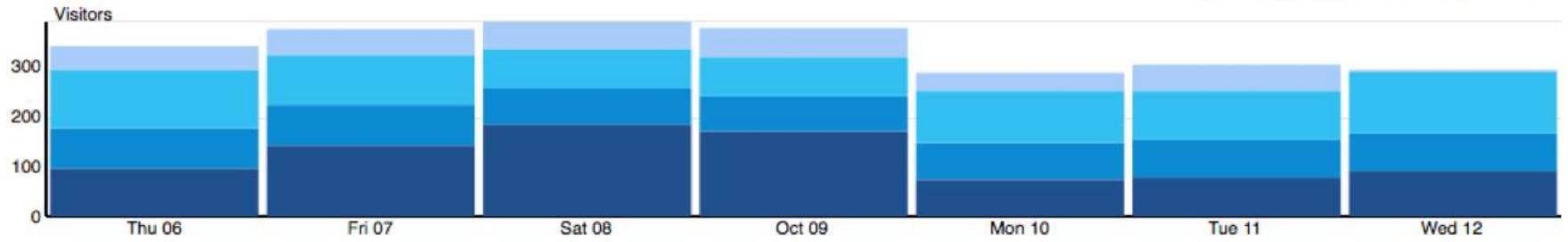
Daily average

6+ hrs	17
1-6 hrs	137
20-60 mins	84
5-20 mins	99

Loyalty

CSV

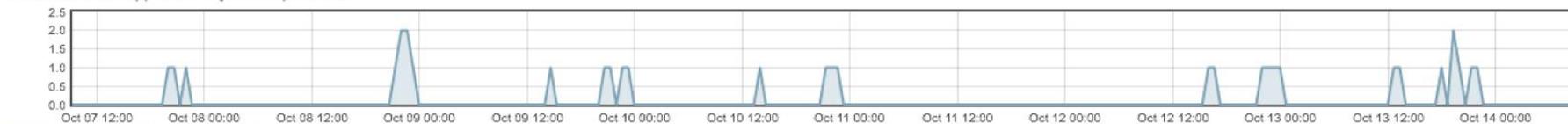
Daily average repeat rate 64.9%



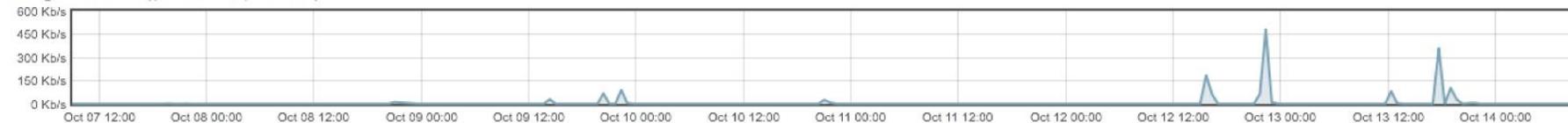
Daily average

Occasional	44
Weekly	99
Daily	75
First time	118

Client counts approximately 16 unique clients



Usage 481.4 MB (↓ 458.5 MB, ↑ 22.9 MB)



Application	Destination	Protocol	Port	% Usage	Usage ▼	Sent	Received	Flows	Active time ⓘ	# clients
Miscellaneous web	img.cm.ksmobile.com	TCP	80	20.5%	98.7 MB	2.2 MB	96.5 MB	12	60 seconds	1
Facebook	-	-	-	15.5%	74.7 MB	4.7 MB	70.0 MB	288	3.9 hours	13
Miscellaneous secure web	fbcdn.net	TCP	443	10.9%	52.6 MB	1.6 MB	51.0 MB	83	1.1 hours	3
Miscellaneous secure web	mme.whatsapp.net	TCP	443	10.1%	48.5 MB	645 KB	47.9 MB	2	6 minutes	2
Miscellaneous secure web	r4---sn-hpa7zned.gvt1.com	TCP	443	9.8%	47.0 MB	402 KB	46.6 MB	1	60 seconds	1
Miscellaneous secure web	cache-theme.htcsense.com	TCP	443	4.8%	22.9 MB	590 KB	22.3 MB	12	7 minutes	1
YouTube	-	-	-	3.1%	15.1 MB	639 KB	14.5 MB	55	10 minutes	3
Google HTTPS	-	-	-	2.4%	11.8 MB	1.0 MB	10.8 MB	203	2.5 hours	14
Miscellaneous video	cdn3.flv.kataweb.it	TCP	80	2.1%	9.9 MB	209 KB	9.7 MB	8	4 minutes	1
Miscellaneous secure web	31.13.91.15	TCP	443	1.4%	6.6 MB	198 KB	6.4 MB	1	4 minutes	1
UDP	sc-analytics.appspot.com	UDP	443	1.2%	5.6 MB	153 KB	5.5 MB	1	60 seconds	1
Miscellaneous secure web	r3---sn-hpa7zned.gvt1.com	TCP	443	1.1%	5.1 MB	31 KB	5.1 MB	1	60 seconds	1
Instagram	-	-	-	1.1%	5.1 MB	247 KB	4.8 MB	26	20 minutes	3
Miscellaneous secure web	pitroad.htcsense.com	TCP	443	0.9%	4.4 MB	105 KB	4.3 MB	2	60 seconds	1
Miscellaneous secure web	r20---sn-hpa7znlc.gvt1.com	TCP	443	0.9%	4.4 MB	100 KB	4.3 MB	1	60 seconds	1
Google	-	-	-	0.8%	3.8 MB	202 KB	3.6 MB	26	22 minutes	7
Miscellaneous video	cdn-highwinds.unityads.unity3d.com	TCP	80	0.8%	3.7 MB	124 KB	3.6 MB	1	4 minutes	1
Miscellaneous video	cdn.flv.kataweb.it	TCP	80	0.6%	2.7 MB	82 KB	2.6 MB	3	4 minutes	1
Miscellaneous secure web	graph.facebook.com	TCP	443	0.5%	2.5 MB	673 KB	1.8 MB	12	59 minutes	2
Miscellaneous web	www.sostenitori.info	TCP	80	0.5%	2.3 MB	157 KB	2.1 MB	26	6 minutes	1
Tumblr	-	-	-	0.4%	2.1 MB	62 KB	2.1 MB	1	60 seconds	1
Miscellaneous secure web	akamaiedge.net	TCP	443	0.4%	1.8 MB	79 KB	1.8 MB	1	60 seconds	1
Snapchat	-	-	-	0.3%	1.7 MB	161 KB	1.5 MB	10	7 minutes	1
Miscellaneous secure web	r2---sn-hpa7zned.c2mdn.net	TCP	443	0.3%	1.6 MB	47 KB	1.6 MB	3	60 seconds	1
Miscellaneous secure web	cloud.rovio.com	TCP	443	0.3%	1.6 MB	184 KB	1.4 MB	51	6 minutes	1
CDNs	dgm-prd-euw1-log.s3.amazonaws.com	TCP	443	0.3%	1.3 MB	1.3 MB	28 KB	1	60 seconds	1
Miscellaneous secure web	tse2.mm.bing.net	TCP	443	0.3%	1.3 MB	80 KB	1.2 MB	25	3 minutes	1
Miscellaneous web	www.gazzettadellasera.com	TCP	80	0.2%	1.1 MB	59 KB	1.1 MB	8	2 minutes	1
Miscellaneous secure web	www.google.it	TCP	443	0.2%	1.1 MB	116 KB	985 KB	4	10 minutes	2
Miscellaneous secure web	ssl.cf1.rackcdn.com	TCP	443	0.2%	1.1 MB	46 KB	1.0 MB	3	60 seconds	1
Miscellaneous secure web	nuvola.madisoft.it	TCP	443	0.2%	1.0 MB	58 KB	1013 KB	6	4 minutes	1
Miscellaneous web	www.mondorap.it	TCP	80	0.2%	985 KB	64 KB	921 KB	8	2 minutes	1
Miscellaneous secure web	tpc.google syndication.com	TCP	443	0.2%	782 KB	68 KB	714 KB	1	2 minutes	1
apple.com	-	-	-	0.1%	711 KB	59 KB	652 KB	18	11 minutes	2
Miscellaneous web	www.wired.it	TCP	80	0.1%	570 KB	48 KB	522 KB	3	5 minutes	2
Miscellaneous secure web	pagead2.google syndication.com	TCP	443	0.1%	520 KB	101 KB	419 KB	3	3 minutes	1

All results per page

\* destinations with less than 0.1% of total network traffic are excluded

Download report as CSV

# LA SERVITIZAZIONE: IL NUOVO PRODOTTO



CENA

DOPO CENA

	ACQUA MINERALE	
83	ABBINAMENTO CON PIZZA/PANINI	101
108	ABBINAMENTO CON PASTI	118
	BEVANDE SFUSE	
99	ABBINAMENTO CON PIZZA/PANINI	141
111	ABBINAMENTO CON PASTI	139
	BIBITE CONFEZIONATE	
33	ABBINAMENTO CON PIZZA/PANINI	57
65	ABBINAMENTO CON PASTI	65
	BIRRA CONFEZIONATA	
42	ABBINAMENTO CON PIZZA/PANINI	52
47	ABBINAMENTO CON PASTI	61

BELLA SERATA  
IERI

SI, QUELLA  
PASSEGGIATA CI  
VOLEVA

CREDO CHE LO  
CONSIGLIERO' AI  
MIEI AMICI



SI MOLTO.  
ANCHE IL RITORNO,  
MOLTO  
RILASSANTE

LO FARO'  
ANCH'IO



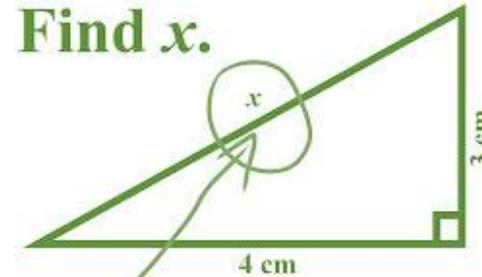
# TARGETING DELLA DOMANDA E ANALISI ESPERIENZIALE

Ma, se dobbiamo misurare l'esperienza, perché usare il Consumatore come «proxy»?

La proposta è di analizzare la Domanda attraverso le occasioni di consumo, denotate dai relativi correlati esperienziali e...

L'Offerta attraverso i modelli di Servitization.

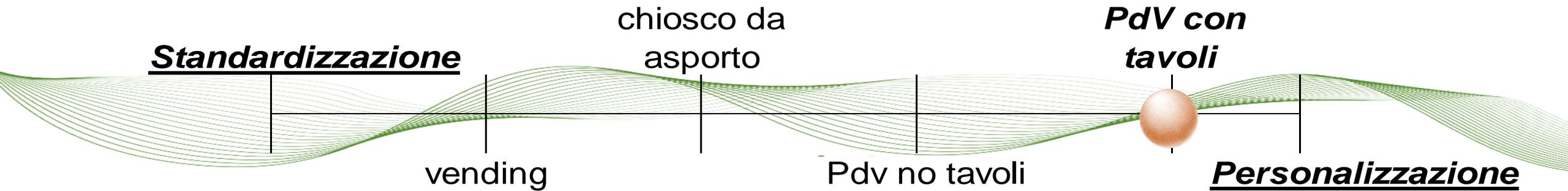
**Find x.**



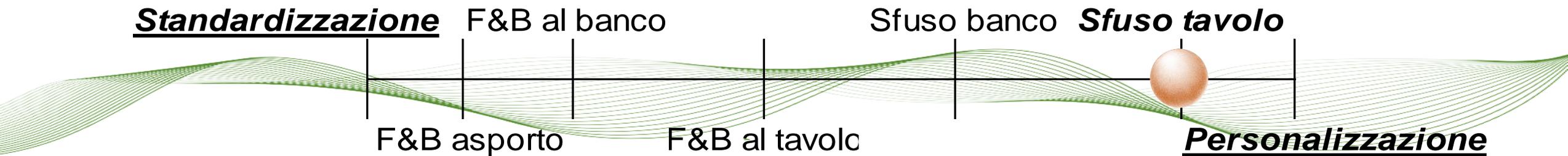
*Here it is*



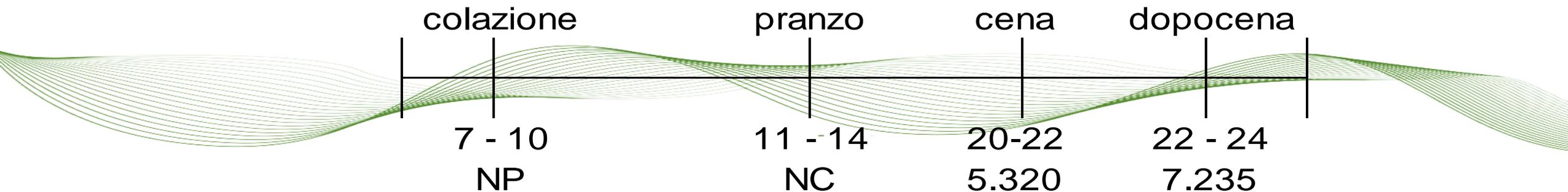
Servitization per forma distributiva



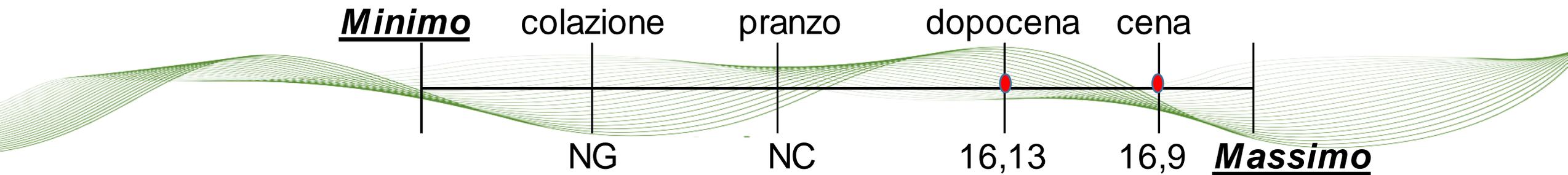
Servitization per categoria prodotti



Persone per ora e occasione di consumo.



Valore medio riscontrato



# DOMANDA, OFFERTA E PRODOTTO



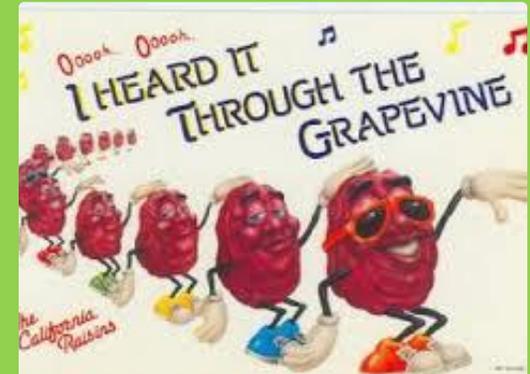
CARO IMMANUEL TI SCRIVO, COSÌ TI ARRABBI UN PO'...  
(IL PROCESSO DI CONSUMO È CONOSCIBILE)

CHE TIPO DI PdV APRO?

QUESTO LO DEVI CHIEDERE AL TUO FORNITORE, AL CLIENTE VENDI ESPERIENZE.



È INTELLIGENTE MA NON SI APPLICA.  
L' ASSORTIMENTO È L'ESPERIENZA.



# PER UNA NUOVA VISIONE DELL'HO.RE.CA.

Una nuova visione inclusiva che ridisegni i ruoli di tutti gli attori della filiera:

## ▪ L'Industria:

- Inizia a strutturare una politica di Canale nativa;
- Può sviluppare le iniziative di trade mktg BTL con le stesse logiche di quelle ATL, perché l'oggetto è il processo di consumo e non l'atto.

## ▪ La Distribuzione:

- Diventa piattaforma abilitante di servizi informativi;
- Diventa hub di processo distributivo avanzato;

## ▪ Il PdV:

- Diventa cinghia di trasmissione informativa tra Consumatore e altri attori di filiera;
- Sposta l'attenzione dai processi funzionali (legati al prezzo) a quelli esperienziali (legati al valore).

## ▪ I Ricercatori:

- Diminuisce il volume di dati da trattare perché l'oggetto dell'analisi non è più la descrizione statistica di un fenomeno ma la rappresentatività di un processo.



The image features a monochromatic green tint over a scene of silhouetted people in a social setting, likely a bar or restaurant. The figures are engaged in various activities: some are seated at tables with drinks, others are standing and talking, and one person is holding a long object, possibly a microphone or a drink. The background shows large windows or openings, suggesting an indoor space with light coming from behind. The overall mood is one of a lively yet quiet gathering.

«The Song is ended, but  
the Melody lingers on.»