

# Analisi Segmentazione e Personas - Federico Guzzo

Data: 18/06/2025

Autore: Federico Guzzo

Esercizio Completo - Segmenti e Personas E-commerce Moda

## Obiettivo

L'obiettivo di questo progetto è analizzare la clientela di un e-commerce di abbigliamento per identificare segmenti distinti, costruire buyer personas realistiche e utilizzare queste rappresentazioni per sviluppare strategie di comunicazione e marketing più mirate, efficaci e personalizzate.

---

## 1. Descrizione Profonda del Segmento

Prompt utilizzato: "Analizza i comportamenti degli utenti di un e-commerce di abbigliamento che hanno effettuato almeno un acquisto negli ultimi 12 mesi. Considera due sottogruppi principali: gli acquirenti impulsivi che comprano sporadicamente prodotti in saldo e gli acquirenti strategici che pianificano i loro acquisti seguendo le collezioni. Crea una descrizione dettagliata di ciascun segmento."

Segmento 1: "I Cacciatori di Occasioni"

Profilo generale: Clienti che effettuano acquisti principalmente durante saldi, promozioni flash e offerte speciali, con un comportamento d'acquisto impulsivo e irregolare.

Motivazioni iniziali:

- Ricerca del miglior rapporto qualità-prezzo
- Gratificazione immediata dell'acquisto conveniente
- FOMO (Fear of Missing Out) su offerte limitate
- Desiderio di rinnovare il guardaroba senza grandi investimenti

Ostacoli principali:

- Budget limitato per l'abbigliamento
- Difficoltà nel trovare taglie disponibili durante i saldi
- Pentimento post-acquisto per capi mai indossati
- Mancanza di coordinamento nel guardaroba

Bisogni latenti:

- Essere informati tempestivamente su sconti e promozioni
- Suggerimenti per abbinamenti con capi già posseduti
- Opzioni di pagamento dilazionato
- Reso semplificato per acquisti impulsivi

**Leve di marketing:**

- Newsletter esclusive con anteprime saldi
- Programmi di cashback e punti fedeltà
- Notifiche push per offerte lampo
- Sezioni "outfit completi" a prezzo scontato

## **Segmento 2: "I Curatori di Stile"**

**Profilo generale:** Clienti che seguono attentamente le collezioni, pianificano gli acquisti stagionali e costruiscono un guardaroba coerente nel tempo.

**Motivazioni:**

- Espressione della propria identità attraverso lo stile
- Ricerca di capi di qualità e durevoli
- Seguire trend e novità del fashion system
- Investimento consapevole nell'immagine personale

**Comportamenti:**

- Navigazione frequente per esplorare nuove collezioni
- Utilizzo di wishlist e comparazione prodotti
- Lettura di descrizioni dettagliate e recensioni
- Condivisione di outfit sui social media

**Bisogni:**

- Accesso anticipato alle nuove collezioni
- Consulenza stilistica personalizzata
- Informazioni dettagliate su materiali e vestibilità
- Servizio clienti specializzato

**Leve di marketing:**

- Programmi VIP con anteprime esclusive

- **Servizi di personal shopping virtuale**
  - **Contenuti editoriali e lookbook stagionali**
  - **Eventi di presentazione collezioni**
- 

## **2. Generazione delle Buyer Personas**

### **Persona 1: "Giulia, la Smart Shopper"**

#### **Dati demografici:**

- **Nome: Giulia Romano**
- **Età: 31 anni**
- **Occupazione: Impiegata amministrativa in una PMI**
- **Reddito mensile: ~1.600€**
- **Stato civile: Sposata, 1 figlio**
- **Residenza: Bergamo**
- **Titolo di studio: Diploma di ragioneria**

#### **Motivazioni e Obiettivi:**

- **Vestirsi bene senza sfiorare il budget familiare**
- **Trovare capi versatili per lavoro e tempo libero**
- **Approfittare delle migliori occasioni online**
- **Sentirsi alla moda senza spendere troppo**

#### **Abitudini e Comportamenti:**

- **Controlla quotidianamente app e siti per nuove offerte**
- **Acquista principalmente durante Black Friday e saldi**
- **Confronta prezzi su più piattaforme prima dell'acquisto**
- **Segue influencer che condividono outfit low-cost**
- **Utilizza codici sconto e cashback**

#### **Stile di Vita e Valori:**

- **Pragmatica e attenta al risparmio**
- **Ama sentirsi furba negli acquisti**
- **Condivide consigli e offerte con amiche**

- **Priorità alla famiglia, ma non rinuncia alla cura di sé**
- **Apprezza la trasparenza nei prezzi**

#### **Strategia di Comunicazione:**

- **Messaggi che enfatizzano il risparmio e la convenienza**
- **Notifiche immediate per offerte limitate**
- **Comunicazione via email, WhatsApp e app mobile**
- **Linguaggio diretto e chiaro sui vantaggi economici**

#### **Come Coinvolgerla:**

- **Alert personalizzati per capi della sua taglia in sconto**
- **Programma "Amica fedele" con sconti progressivi**
- **Tutorial su come creare outfit versatili**
- **Sezione dedicata ai "must-have" sotto i 30€**

## **Persona 2: "Alessandro, il Fashion Enthusiast"**

#### **Dati demografici:**

- **Nome: Alessandro De Luca**
- **Età: 27 anni**
- **Occupazione: Digital Marketing Specialist**
- **Reddito mensile: ~2.500€**
- **Stato civile: Single**
- **Residenza: Napoli, centro storico**
- **Titolo di studio: Laurea Magistrale in Comunicazione**

#### **Motivazioni e Obiettivi:**

- **Esprimere creatività e personalità attraverso l'abbigliamento**
- **Rimanere aggiornato sulle ultime tendenze**
- **Costruire un personal brand forte sui social**
- **Investire in pezzi di qualità che durino nel tempo**

#### **Abitudini e Comportamenti:**

- **Visita il sito settimanalmente per esplorare novità**

- Legge magazine di moda e segue fashion week
- Crea contenuti social con i suoi outfit
- Privilegia brand sostenibili e etici
- Investe in capi statement e accessori di qualità

#### **Stile di Vita e Valori:**

- Creatività e autenticità come valori guida
- Attenzione alla sostenibilità ambientale
- Networking attraverso eventi e social media
- Ricerca dell'unicità e della differenziazione
- Apprezza artigianalità e storytelling dei brand

#### **Strategia di Comunicazione:**

- Contenuti visual di alta qualità e ispirazionali
- Storytelling sui materiali e processi produttivi
- Collaborazioni con micro-influencer di nicchia
- Comunicazione premium via email e social

#### **Come Fidelizzarlo:**

- Accesso esclusivo a capsule collection limitate
- Inviti a eventi e presentazioni
- Programma ambassador per utenti influenti
- Servizio di styling consultation personalizzata

---

### **3. Ideazione Offerte e Campagne**

#### **Per Giulia (Smart Shopper)**

##### **"Smart Deal Club - Le Migliori Offerte Prima di Tutti"**

- Iscrizione gratuita a club esclusivo con saldi anticipati
- Alert personalizzati per taglie e categorie preferite
- Cashback del 5% su ogni acquisto accumulabile
- Sezione "Outfit del giorno" sotto i 50€
- Messaggio chiave: "Stile senza compromessi, prezzi senza sorprese"

### "Guardaroba Intelligente - 4 Stagioni, 1 Prezzo"

- Pacchetti stagionali con 10 capi coordinabili
- Rateizzazione senza interessi in 3 rate
- Guida styling inclusa per 30 look diversi
- Garanzia soddisfatti o rimborsati entro 30 giorni

Per Alessandro (Fashion Enthusiast)

### "Atelier Digitale - Curated Fashion Experience"

- Selezione mensile di 5 capi trend curata da stylist
- Preview esclusiva delle nuove collezioni
- Accesso a limited edition e collaborazioni speciali
- Video-call con fashion consultant per consigli personalizzati
- Messaggio chiave: "Il tuo stile, la nostra cura, l'esclusività che meriti"

### "Sustainability Circle - Moda Consapevole"

- Collezione capsule con brand sostenibili selezionati
- Certificazioni trasparenti su origine e produzione
- Programma di recycling per capi usati
- Eventi virtuali con designer e artigiani

---

## 4. Simulazione di Dialogo

Proposta Inviata a Giulia via WhatsApp

🔥 GIULIA, OFFERTA LAMPO SOLO PER TE! 🔥

Ciao Giulia! Ho notato che stavi guardando quella giacca blazer nera ieri sera...

Indovina? È appena entrata nei nostri SMART DEALS con il 40% di sconto! Ma solo per le prossime 6 ore 🕒

Giacca Blazer Professional

~~89€~~ OGGI: 53€

- ✓ Disponibile nella tua taglia (M)
- ✓ Perfetta per ufficio E aperitivi
- ✓ Spedizione gratis

Vuoi che te la tenga da parte? Rispondi con "PRENDILA" e la blocco per 30 minuti!

**PS: Con questo acquisto raccogli altri 15 punti per il tuo prossimo sconto 😊**

**Simulazione di Risposta di Giulia**

**Ciao Federico!**

**Oddio sì, quella giacca mi era piaciuta tantissimo ma il prezzo pieno mi aveva fermata!**

**A 53€ è un affare incredibile, specialmente perché ne avevo proprio bisogno per il lavoro. E in più è versatile per il weekend.**

**PRENDILA**

**Grazie per averci pensato, questo servizio di alert personalizzati è fantastico! Mi fate sempre sentire speciale 🥰**

**Quando arriva? Ho un meeting importante giovedì!**

---

**Proposta Inviata ad Alessandro via Email**

**Oggetto: Alessandro, la tua Capsule Collection Esclusiva è pronta**

**Caro Alessandro,**

**Come curator del nostro Atelier Digitale, ho selezionato personalmente 5 pezzi che rappresentano perfettamente l'evoluzione del tuo stile urbano-contemporaneo.**

**La tua selezione di Giugno:**

- **Camicia in lino organico della nuova linea Sustainable Luxury**
- **Pantaloni wide-leg dalla collaborazione con il designer emergente Marco Vitali**
- **Sneakers in pelle vegana (limited edition - solo 50 pezzi in Italia)**
- **Accessorio statement: cintura in pelle riciclata con fibbia architettonica**
- **Blazer destrutturato - il pezzo che mancava al tuo guardaroba minimalista**

**Il tuo investimento: 380€ (valore retail: 520€)**

**Preview esclusiva: 48 ore prima del lancio pubblico**

**Vuoi che organizziamo una video-call di 15 minuti per vedere insieme come integrare questi pezzi nel tuo guardaroba attuale?**

**Creativamente tuo,**

**Federico - Personal Fashion Curator**

**Simulazione di Risposta di Alessandro**

**Ciao Federico,**

**Devo dire che la selezione è davvero in linea con quello che stavo cercando per completare il mio look estivo. Soprattutto quella collaborazione con Marco Vitali - l'ho seguita su Instagram e il suo approccio alla sartorialità contemporanea è esattamente quello che apprezzo.**

**Le sneakers in edizione limitata poi sono il pezzo perfetto per i miei contenuti social - originalità e sostenibilità insieme.**

**Organizziamo sicuramente la video-call, magari mercoledì sera verso le 19? Vorrei capire meglio la storia dietro la linea Sustainable Luxury e vedere come abbinare al meglio il blazer destrutturato.**

**Ottimo lavoro di curation come sempre!**

**Alessandro**