

COVERSTORY
EURONICS INTERNATIONAL

**INTERVISTA
ESCLUSIVA**

UN'ESPERIENZA D'ACQUISTO RIVOLUZIONARIA

di Federico Cocciandich

Hans Carpels, Presidente di Euronics International, ci racconta la sua visione su come sta cambiando il mondo retail e - in esclusiva - i nuovi progetti per trasformare i clienti nei propri ambassador.

Mobile Meeting & Exhibition è l'evento che fa incontrare industria, canale retail e dealer, ospitando politici, rappresentanti di istituti di ricerca e manager delle principali aziende del settore. Organizzato da Edizioni Top Press, quest'anno ha proposto una riflessione sulle frontiere tecnologiche e di business che la tecnologia 5G e l'IoT porteranno con sé. Hans Carpels, alla guida del Gruppo Euronics International dal 2010, è stato uno degli oratori più prestigiosi: quale occasione migliore quindi per farci raccontare la sua innovativa visione su come devono cambiare i punti vendita per andare incontro alle rinnovate esigenze dei consumatori e tenere testa "all'avanzata del grande freddo": le vendite online.

La rivoluzione del 5G sta arrivando, quali sono le opportunità per il mondo retail?

Ovviamente i rivenditori avranno il vantaggio legato alla vendita del device e dell'hardware ma io credo che non sia questo il vantaggio principale: penso che il loro ruolo sarà fondamentale nello spiegare ai clienti le potenzialità date dal 5G. Nelle nostre case esistono già diversi dispositivi smart come elettrodomestici speaker intelligenti, televisori e sistemi che consentono lo streaming di film e musica, e a breve questi device dovranno "dialogare" tutti fra loro. Le attuali reti e le connessioni casalinghe non

sono pronte a questo, quindi il 5G darà ai Retailer l'opportunità di spiegare e aggiornare queste infrastrutture e portare l'esperienza dell'utente finale a un livello più alto.

Quindi lei pensa che il ruolo del retailer non sarà più quello di semplice rivenditore ma di rivenditore di servizi?

Certamente. Il modello che considero il retailer come un semplice "box mover" è sorpassato; i box mover sono online. Il business model si è evoluto: noi ovviamente venderemo sempre prodotti, ma insieme a questi - non uno appositamente la parola servizi - offriremo soluzioni. E questa trasformazione per essere realizzata ha bisogno di visione e di una accurata formazione degli staff per far sì che questi ultimi possano spiegare al consumatore le opportunità offerte dalle nuove tecnologie. La faccio un esempio: Netflix e gli altri provider stanno cambiando le



HANS CARPELS

Belga, laureato in legge, da oltre 35 anni è all'interno del Gruppo Euronics International e dal 2010 ne ha assunto il ruolo di Presidente. Alto negoziatore, è un personaggio eclettico in grado di dialogare in tedesco, inglese, spagnolo, francese e olandese.