

radar.

MARKET RESONANCE INTELLIGENCE

FASHION E-COMMERCE REPORT

Target Analizzato: **YOOX**

Dati: **500+ Recensioni Verificate**

Obiettivo: **Acquisizione clienti insoddisfatti**

EXECUTIVE SUMMARY

500+

Recensioni Verificate Analizzate

Target

Clienti YOOX Insoddisfatti

Il competitor sta perdendo clienti. Ecco dove attaccare.

La frattura

Esiste un divario enorme tra la promessa del brand ("Lusso accessibile") e la realtà percepita ("Outlet disorganizzato e rischioso").
I clienti storici si sentono traditi.

Opportunità strategica:
Posizionarsi come **"L'e-commerce di moda come si faceva una volta: serio e puntuale"**.

Le parole esatte che attivano o respingono.

🚫 Parole repellenti

"Sequestro"

Riferito ai soldi durante il reso

"Muro di gomma"

Riferito all'assistenza clienti

"Stropicciato/Usato"

Condizione del capo all'arrivo

"Odissea"

Il processo di rimborso

✅ Parole magnete

"Affare/Colpo"

La sensazione di vincita

"Introvabile"

Esclusività

"Imballo Perfetto"

Rassicurazione sulla cura

"Taglia Reale"

Sollievo

MAPPA DELLE VULNERABILITÀ

Dove il leader di mercato sta perdendo clienti.

PROMESSA COMPETITOR

REALTÀ PERCEPITA

IL TUO ANGOLO D'ATTACCO

"Lusso accessibile"

"Outlet disorganizzato e rischioso"

"Lusso Garantito: Ogni capo controllato a mano prima della spedizione."

"Reso Facile"

"Soldi bloccati per mesi / Costi occulti"

"Rimborso Lampo: Soldi sul tuo conto in 24h dal ritiro."

"Customer Care"

"Risposte automatiche / Incompetenza"

"Assistenza Umana: Parla con Giulia (non con un bot) su WhatsApp."

INSIGHT STRATEGICO

I clienti storici (10+ anni) si sentono "traditi". Posizionati come "L'e-commerce di moda come si faceva una volta: serio e puntuale".

Il terrore della taglia sbagliata

TENSIONE IDENTIFICATA

Inaccuratezza

Basato sulle recensioni che lamentano l'arrivo di taglie 35 invece di 39 e la frustrazione del reso a pagamento.

CANALI SUGGERITI



OPENING HOOK (VIDEO TEXT)

"Hai ordinato una 39 e ti è arrivata una 35? E ora devi pure pagare il reso?"

BODY COPY

Con noi non giochi alla lotteria. Verifichiamo la taglia di ogni singolo paio di scarpe prima di chiudere la scatola. E se sbagli tu? Il cambio è gratuito e immediato.

CALL TO ACTION

PROVA LA MODA SENZA ANSIA.

Il "Sequestro" dei soldi

02

TENSIONE IDENTIFICATA

Rimborsi lenti

Basato sulle recensioni che definiscono i brand "ladri di soldi altrui" per i tempi biblici di riaccredito.

Script video ads

OPENING HOOK

"Perché i tuoi soldi devono rimanere bloccati per 30 giorni se il vestito non ti piace?"

BODY COPY

Basta aspettare i rimborsi come se fossero un favore. Su [Tuo Brand], il rimborso parte nel momento in cui il corriere scansiona il pacco di ritorno. I tuoi soldi sono tuoi.

CALL TO ACTION

La paura dell'usato

TENSIONE IDENTIFICATA

Qualità e stato

Basato sulle recensioni che lamentano capi arrivati stropicciati, senza etichette o che sembrano già usati da altri clienti.

SCRIPT PER ADS

HEADLINE

"Outlet non significa 'Stropicciato'."

BODY COPY

Amiamo gli sconti, ma odiamo la trascuratezza. I nostri capi arrivano stirati, profumati e con etichetta originale. Sempre. O ti rimborsiamo il doppio.

Cosa mostrare per convertire, secondo i dati.

Le recensioni lamentano pacchi rotti e capi appallottolati. La tua creatività visiva deve essere l'antidoto a questa immagine mentale negativa.

L'Anti-Crumple Shot

Non usare foto stock. Usa video/foto in cui si vede il capo estratto dalla scatola: perfettamente piegato, avvolto nella velina intatta.

PERCHÉ FUNZIONA

Rassicura visivamente che non riceveranno uno "straccio" o un reso altrui.

Il "Tag Zoom"

Fai close-up estremi sull'etichetta originale attaccata al capo e sulle cuciture perfette.

PERCHÉ FUNZIONA

Combatte la paura (emersa nei dati) di ricevere merce difettata o di seconda mano.

Human Proof

Mostra una persona reale (magazziniere o addetto) che controlla la scarpa prima di metterla in scatola.

PERCHÉ FUNZIONA

Risponde alla frustrazione dell'errore umano (scarpe spaiate) mostrando controllo.

Modifiche al sito per chiudere la vendita.

I dati ci dicono che i clienti abbandonano per sfiducia nel post-vendita. Ecco 3 modifiche immediate alla Scheda Prodotto.



01

Il "Badge della Verità"

AGGIUNGI VICINO AL PREZZO

"Condizione: Nuovo con Cartellino (Verificato)"

MOTIVO

Elimina il dubbio ricorrente "sarà roba di scarto?" emerso dalle recensioni negative.



02

Garanzia anti-stress

SOSTITUISCI "RESO 14GG" CON

"Etichetta di Reso già nella scatola. Niente stampante, niente stress."

MOTIVO

Le recensioni citano la burocrazia del reso come incubo principale. Rimuovi l'attrito.



03

WhatsApp widget

CALL TO ACTION

"Dubbi sulla vestibilità? Chiedi a noi prima di comprare."

MOTIVO

Contrasta l'odio verso i "call center esteri" e i bot. Offre rassicurazione umana immediata.

NEXT STEPS

Implementazione immediata

Questo report ti consegna:

- ✔ **Dizionario cliente** Le parole esatte da usare
- ✔ **3 Hook pubblicitari** Pronti per Meta/TikTok
- ✔ **Visual strategy** Cosa mostrare nei creativi
- ✔ **CRO quick wins** 3 modifiche al sito

CALL TO ACTION

Inizia subito con Hook 1 e misura i risultati in 7 giorni.

Non serve più budget. Serve precisione.