

GLAMOUR COSMETICS

Il primo e-commerce di materie prime per la cosmetica e il make up rivolto al professional

Torniamo alla fine dello scorso decennio, quando anche in Italia, sulla scia di Stati Uniti, Francia e Regno Unito, comparvero i primi forum e blog rivolti alla cosmetica "fai-da-te". Glamour Cosmetics® fu uno dei primi e-commerce italiani, nati sulla crescente domanda di materie prime. Abbiamo intervistato Riccardo Hugony, fondatore di Glamour Cosmetics. Laureato in marketing all'Università L. Bocconi, si è da sempre occupato di IT nell'ambito gestionale...

Come è nata l'idea di creare un sito per la vendita di materie prime?

Eravamo nel 2010, quando la nostra azienda, che si occupava di *Information Technology*, realizzava alcuni siti di *e-commerce*. Ritenendo necessario essere a nostra volta *player* per capire come proporre queste soluzioni ai clienti, quasi per caso decidemmo di creare assieme ad un gruppo di appassionati della cosmetica fai-da-te **Glamour Cosmetics®**.

Inizialmente l'idea era di mero studio: cominciammo con un kit per la produzione di creme cosmetiche con delle basi appositamente progettate e 32 fragranze. L'obiettivo era più che altro marcare presenza e studiare come muoversi in un mondo totalmente sconosciuto.

PUÒ UN E-COMMERCE PER IL CONSUMER VENIRE INCONTRO ALLE ESIGENZE DELLE AZIENDE? SCOPRIAMOLO ASSIEME, TRA INNOVAZIONE E PIONIERISMO, IN UN VIAGGIO AFFASCINANTE.

Da quasi un gioco, in cui tutto il ricavato veniva investito nel catalogo, Glamour Cosmetics crebbe al punto di diventare una sfida di marketing coinvolgente e stimolante.

Come scegliete i prodotti da inserire in catalogo?

Inizialmente il catalogo è cresciuto sui fondamentali. Nato come sito di

fragranze, col tempo sono state inserite materie prime, oli essenziali, aromi labbra, ingredienti per make up ed accessori.

La scelta è stata condotta mantenendo sempre l'equilibrio tra le varie tipologie di materie prime, in modo da offrire scelte articolate e coerenti. La nostra idea è di creare opportunità di crescita per i nostri clienti, che inizialmente erano solo hobbisti interessati a scoprire la cosmesi autoprodotta. Trattare con i privati è una responsabilità: il consumatore non ha le competenze per valutare il prodotto in tutti i suoi aspetti; è quindi indispensabile tutelarlo anche a sua insaputa, offrendo materie prime non critiche o pericolose, anche sotto l'aspetto dell'origine e della conoscenza della filiera.

Oggi, con un catalogo piuttosto completo, siamo orientati all'innovazione e a cogliere gli orientamenti di un mercato sempre più evoluto ed esigente. Ogni *speciality* viene testata da un comitato tecnico, e solo qualora una materia prima o una



Riccardo Hugony

fraganza registri un *benchmark* positivo, viene inserita in catalogo.

Quindi acquistate le materie prime e le riconfezionate. Come avviene questo processo di trasformazione?

Con la nuova struttura, operativa dallo scorso autunno, abbiamo potenziato ed ottimizzato i processi di confezionamento: se un anno fa il catalogo era composto quasi esclusivamente da piccoli formati, oggi stiamo lavorando per offrire tagli maggiori. Inevitabilmente, producendo modeste quantità per ciascun formato, il confezionamento avviene manualmente, usando bilance da laboratorio senza possibilità di meccanizzazione. Ogni giorno vengono prodotte 20-30 referenze e l'organizzazione della produzione è ottimizzata anche per fronteggiare richieste urgenti fuori standard.

La nostra origine di azienda IT è stata fondamentale in questo campo. Da sempre utilizziamo un ERP con gestione dei lotti e dei codici a barre, riportati sulle etichette, conformi CLP. In questo modo, con un catalogo composto da quasi 4'000 referenze, gli errori di magazzino e nella gestione degli ordini sono pressoché assenti.

Glamour Cosmetics è nato come sito per i privati. Per quale motivo ora vi rivolgete al settore professionale?

Anche in questo caso tutto è avvenuto spontaneamente. Abbiamo registrato nel corso dello scorso anno un'impennata di richieste da svariate aziende, che evidentemente si fidano della nostra serietà ed affidabilità. Il fatto di disporre di un catalogo tecnico per le materie prime cosmetiche e di fascia alta per il make up ci ha fornito un'elevata visibilità in internet. Abbiamo realizzato che esiste quindi una domanda latente, da soddisfare nel giusto modo.

Attualmente siamo in una fase di ascolto. Abbiamo gli strumenti per inserirci efficacemente in queste nicchie di mercato, compatibili con la nostra cultura. Vogliamo innanzitutto capire come le aziende interpretano la nostra proposta e come possiamo rispondere alle loro esigenze applicando il nostro modello di business. Siamo tuttavia consapevoli che il paradigma è molto diverso tra *consumer* ed azienda; proprio per questo, da azienda che ha operato storicamente come *vendor*, dove tutto ruotava attorno al prodotto, oggi stiamo spostando la *vision* ponendo l'esperienza del cliente al centro. Si tratta di un cambiamento culturale enorme, dove la catena del valore passa dal prodotto al cliente, a totale beneficio di quest'ultimo.

In conclusione, per quale motivo le aziende ed i professionisti dovrebbero acquistare su Glamour Cosmetics?

Glamour Cosmetics® è e resta un *e-commerce B2C*: offre quindi prodotti a catalogo con spedizione in 24 ore, o, in caso di urgenza, anche in giornata. La velocità di risposta alle esigenze del cliente è il nostro *plus*. Tuttavia non sempre i formati richiesti sono standard o a *stock*: nel primo caso riusciamo ugualmente a spedire in giornata.

Ulteriormente viene apprezzata la possibilità di acquistare formati piccoli delle materie prime necessarie per le prove in laboratorio, disponibili immediatamente, unitamente a quelli intermedi, ideali per produzione in piccoli lotti.

Chiaramente quando il fabbisogno si avvicina alle *moq* dei distributori, acquistare su Glamour Cosmetics® potrebbe essere meno conveniente...

Infine Glamour Cosmetics® non si sovrappone ai distributori, ma colma quel "vuoto" tra distributore e piccolo utilizzatore, realizzando il duplice scopo di agevolare *start-up* e piccole aziende ad accedere a materie prime inavvicinabili, e, nel contempo, offrendo ai distributori opportunità di business che altrimenti non potrebbero cogliere. Sotto questo aspetto, anzi, abbiamo accordi di collaborazione con alcuni distributori interessati a questo mercato solo apparentemente marginale.

Glamour Cosmetics®

Per informazioni
Glamour Cosmetics
tel 0245076615 • info@glamourcosmetics.it