



Dalla ricerca on-line allo store

Nuove strategie digitali per i
negozi fisici nell'era del DMA



Gianluca Punzi

Marketing manager @ Calton

- Digital temporary manager
- SEO specialist
- Digital mentor

CONTATTAMI



DI COSA PARLEREMO

- 01 Introduzione al DMA
- 02 Gli effetti del DMA sulle ricerche locali
- 03 Mindset da acquisire
- 04 Approcci operativi



01

INTRODUZIONE AL DMA



NASCITA ED EVOLUZIONE



OBIETTIVI DEL DMA

La legge sui mercati digitali (DMA) mira a **creare un equilibrio concorrenziale nel mercato digitale**, finora dominato da grandi aziende che hanno esercitato un controllo quasi “totale”.



OBIETTIVI DEL DMA

La legge sui mercati digitali (DMA) mira a **creare un equilibrio concorrenziale nel mercato digitale**, finora dominato da grandi aziende che hanno esercitato un controllo quasi “totale”.

Promuovere l'innovazione e la **competitività** nel mercato.



OBIETTIVI DEL DMA

La legge sui mercati digitali (DMA) mira a **creare un equilibrio concorrenziale nel mercato digitale**, finora dominato da grandi aziende che hanno esercitato un controllo quasi “totale”.

Promuovere l'innovazione e la **competitività** nel mercato.

Servizi più numerosi e **diversificati** per i consumatori
(es. possibilità di cambiare più facilmente fornitore).



OBIETTIVI DEL DMA

La legge sui mercati digitali (DMA) mira a **creare un equilibrio concorrenziale nel mercato digitale**, finora dominato da grandi aziende che hanno esercitato un controllo quasi “totale”.

Promuovere l'innovazione e la **competitività** nel mercato.

Servizi più numerosi e **diversificati** per i consumatori (es. possibilità di cambiare più facilmente fornitore).

Combattere gli **abusi di mercato** posti in essere dai gatekeeper.



OBIETTIVI DEL DMA

La legge sui mercati digitali (DMA) mira a **creare un equilibrio concorrenziale nel mercato digitale**, finora dominato da grandi aziende che hanno esercitato un controllo quasi “totale”.

Promuovere l'innovazione e la **competitività** nel mercato.

Servizi più numerosi e **diversificati** per i consumatori (es. possibilità di cambiare più facilmente fornitore).

Combattere gli **abusi di mercato** posti in essere dai gatekeeper.

Spazio economico più **equo**.



DESTINATARI DEL DMA

Riguarda le più grandi piattaforme digitali operanti nell'Unione europea, conosciute anche come “**gatekeeper**” (Lops) ovvero società che hanno il controllo di un determinato settore di mercato in quanto:



DESTINATARI DEL DMA

Riguarda le più grandi piattaforme digitali operanti nell'Unione europea, conosciute anche come “**gatekeeper**” (Lops) ovvero società che hanno il controllo di un determinato settore di mercato in quanto:

- detengono una **posizione economica forte**, hanno un impatto significativo sul mercato interno e operano in più paesi dell'UE (fatturato di **almeno 7,5 Miliardi di € negli ultimi tre esercizi fondamentali**);



DESTINATARI DEL DMA

Riguarda le più grandi piattaforme digitali operanti nell'Unione europea, conosciute anche come “**gatekeeper**” (Lops) ovvero società che hanno il controllo di un determinato settore di mercato in quanto:

- detengono una **posizione economica forte**, hanno un impatto significativo sul mercato interno e operano in più paesi dell'UE (fatturato di almeno 7,5 Miliardi di € negli ultimi tre esercizi fondamentali);
- occupano una forte **posizione di intermediazione**, nel senso che collegano un'**ampia base di utenti** a un gran numero di imprese (oltre 45 milioni di utenti finali attivi al mese);



DESTINATARI DEL DMA

Riguarda le più grandi piattaforme digitali operanti nell'Unione europea, conosciute anche come “**gatekeeper**” (Lops) ovvero società che hanno il controllo di un determinato settore di mercato in quanto:

- detengono una **posizione economica forte**, hanno un impatto significativo sul mercato interno e operano in più paesi dell'UE (fatturato di almeno 7,5 Miliardi di € negli ultimi tre esercizi fondamentali);
- occupano una forte **posizione di intermediazione**, nel senso che collegano un'ampia base di utenti a un gran numero di imprese (oltre 45 milioni di utenti finali attivi al mese);
- detengono una **posizione solida e duratura sul mercato**, vale a dire stabile nel tempo.

L'impresa deve cioè **aver risposto a due criteri di cui sopra** in ciascuno degli ultimi tre esercizi finanziari.

I GATEKEEPER IDENTIFICATI

Insieme, queste società forniscono 22 core platform services, inclusi social network, browser Internet, sistemi operativi e app store mobili.

Alphabet

amazon

 Apple

 ByteDance

 Meta

 Microsoft



LE SANZIONI DEL DMA

AMMENDE

Fino al 10% del fatturato mondiale totale annuo dell'impresa, o **fino al 20%** in caso di violazioni ripetute.

PENALITÀ DI MORA

Fino al 5% del fatturato medio giornaliero.

MISURE CORRETTIVE

In caso di **violazioni sistematiche** degli obblighi.



02

GLI EFFETTI DEL DMA SULLE RICERCHE LOCALI



New EU Local SERP

Google search results for "restaurants open now dublin".

Places

- Old Mill Restaurant**
4.5 ★★★★★ (44) • €20-30 • Irish
14
8 a.m. - 10:30 p.m.
Old school dining room with Irish menu.
- The Bull & Castle**
4.5 ★★★★★ (44) • €4-6K • EE • Steak
Dublin 2
12 p.m. - 10 p.m.
Pub-style steak house with craft beers.
- La Caverna Restaurant and Wine Bar**
4.3 ★★★★★ (81) • €2 • Italian
Dublin 2
7 p.m. - 10 p.m.
Brick-walled Italian dining & wine bar.

Places sites

- Your guide to restaurants open in Dublin.
- THE 10 BEST Late Night Restaurants in Dublin.
- TOP 10 BEST Restaurants Open Late in Dublin.
- THE 10 BEST 24 Hour Food Delivery in Dublin.

Reviews

Reviews aren't verified

4.5/5

Delaney Jensen
Reviewed from Google

4.5/5

Laure O'Leary
Reviewed from Google

4.5/5

Ashtara Bhandari
Reviewed from Google

Popular times

MON TUE WED THU FRI SAT SUN

Live: A little busy
Usually up to 15 mins wait

Previous EU Local SERP (current UK SERP)

Google search results for "restaurants open now dublin".

Find results on

Places

- Old Mill Restaurant**
4.5 ★★★★★ (44) • €20-30 • Irish restaurant
14
8 a.m. - 10:30 p.m.
Old school dining room with Irish menu.
- The Bull & Castle**
4.5 ★★★★★ (44) • €4-6K • EE • Steak
Dublin 2
12 p.m. - 10 p.m.
Pub-style steak house with craft beers.
- La Caverna Restaurant and Wine Bar**
4.3 ★★★★★ (81) • €2 • Italian
Dublin 2
7 p.m. - 10 p.m.
Brick-walled Italian dining & wine bar.

Reviews

Reviews aren't verified

4.5/5

Delaney Jensen
Reviewed from Google

4.5/5

Laure O'Leary
Reviewed from Google

4.5/5

Ashtara Bhandari
Reviewed from Google

Popular times

MON TUE WED THU FRI SAT SUN

Live: A little busy
Usually up to 15 mins wait

Current US Local SERP

Google search results for "restaurants open now dublin".

Places

- Old Mill Restaurant**
4.5 ★★★★★ (44) • €20-30 • Irish
14
8 a.m. - 10:30 p.m.
Old school dining room with Irish menu.
- La Caverna Restaurant and Wine Bar**
4.3 ★★★★★ (81) • €2 • Italian
Dublin 2
7 p.m. - 10 p.m.
Brick-walled Italian dining & wine bar.
- Bar Italia Ristorante**
4.5 ★★★★★ (44) • €4-6K • EE • Italian
Dublin 2
12 p.m. - 10 p.m.
Italian-style wine bar & restaurant.

People also ask

- Where do celebs eat in Dublin?
- What is open on Sundays in Dublin?
- What foods to try in Dublin?

Reviews

Reviews aren't verified

4.5/5

Delaney Jensen
Reviewed from Google

4.5/5

Laure O'Leary
Reviewed from Google

4.5/5

Ashtara Bhandari
Reviewed from Google

Popular times

MON TUE WED THU FRI SAT SUN

Live: A little busy
Usually up to 15 mins wait



Circa 8.410.000 risultati (0,38 secondi)

Risultati per **Cava de' Tirreni SA** · Scegli l'area ⋮

Siti di luoghi ⋮



I migliori 10 ristoranti aperti fino a tardi: Roma ...

Tripadvisor

Locali aperti fino a tarda notte a Roma

Pagine Gialle



I MIGLIORI 10 ristoranti per il pranzo a Roma

TheFork

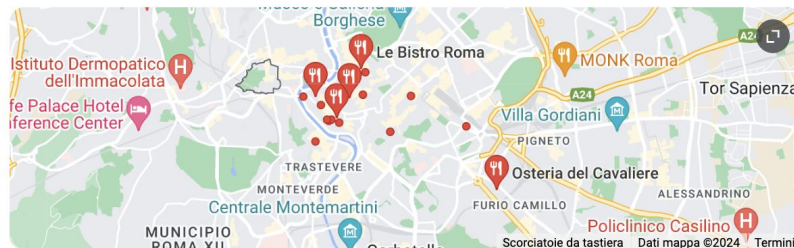


aperto domenica - I migliori ristoranti a Roma

Quando

Visualizza altro →

Luoghi ⋮



Le Bistro Roma

3,8 ★★★★★ (1110) · 20-30 € · Ristorante

Via Mario de' Fiori, 26

09:30–01:30

Consumazione sul posto · Asporto · Consegna a domicilio

**Siti di Luoghi**

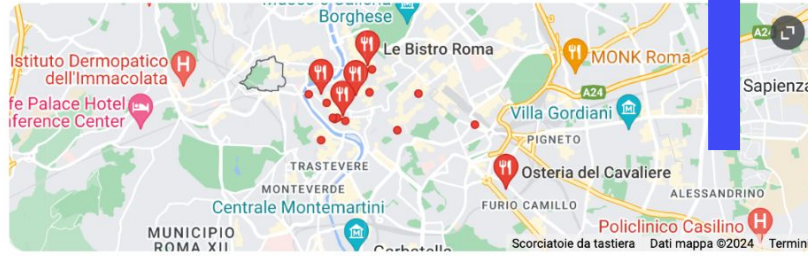
Directory locali, comparatori ed altro, consentono agli utenti di visualizzare facilmente i risultati relativi ai principali aggregatori per la rispettiva query.

Local Pack

Migliori risultati Google Maps (schede Google Business Profile)



Luoghi :



Le Bistro Roma

3,8 ★★★★★ (1110) · 20-30 € · Ristorante

Via Mario de' Fiori, 26

09:30–01:30

Consumazione sul posto · Asporto · Consegna a domicilio



Osteria del Cavaliere

4,7 ★★★★★ (835) · 20-30 € · Ristorante

Via Alba, 32

19:30–00

Locale intimo di classica cucina romana



Giulio, passami l'olio - Roma

4,4 ★★★★★ (1542) · 20-30 € · Cucina romana

Via di Monte Giordano, 28

12:30–02

Trattoria con cucina romana e vino · [Sito web](#)

Altri luoghi →

Luoghi :

Er Faciolaro

4,3 ★★★★★ (2961) · 20-30 € · Italiana

Via dei Pastini, 123

12–00

Classico ristorante/pizzeria romano · [Sito web](#)

ilSanlorenzo ristorante



Osteria del Cavaliere

4,7 ★ (835) · €€ · Ristorante

Recensioni

Le recensioni non sono verificate ⓘ

Google

4,7/5

835 recensioni

Tripadvisor

Mostra altro

+ Aggiungi una recensione



Giuseppe Bianchi

Recensione di Google



5/5 · 6 giorni fa

NUOVA

Locale piccolo ma molto carino e accogliente. Assolutamente consigliabile prenotare sempre. Io e mia moglie siamo arrivati alle 20:00 senza prenotazione e la...[Altro](#)

Recensore di Gastroranking

Recensione di Gastroranking



4/5

Locale piccolo e carino menu non vastissimo ma come dire poche pietanze ma buone,ottima la tartara di carne con carne freschissima e ottimi i dolci io che sono[Altro](#)

Francesco Feliziani

Recensione di Google



5/5 · 4 mesi fa

Si mangia da dio, cucina ricercata sotto ogni aspetto, partendo dalla materia prima, passando agli alla ricerca dei sapori, fino alla presentazione ed...[Altro](#)

Visualizza tutte le recensioni →

Orari con il maggior numero di visite ⓘ

LUN

MAR

MER

GIO

VEN

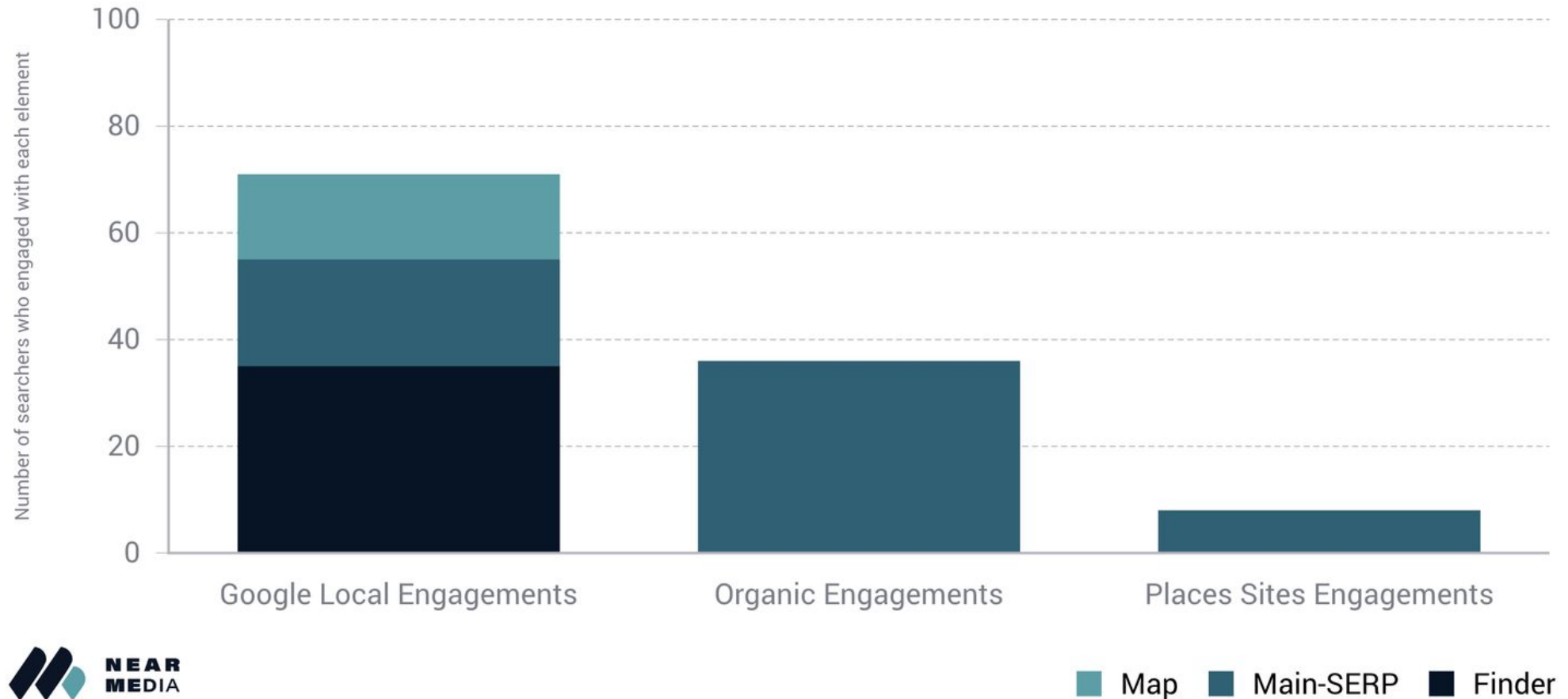
SAB

DOM

👤 23:00: Solitamente non molto affollato
Attese brevi

Engagement with Google Result Types

100 Irish restaurant searchers, Feb. 2024



Airlines, hotels warn Google changes may benefit large intermediaries

By Foo Yun Chee

March 6, 2024 5:31 PM GMT+1 · Updated 2 months ago

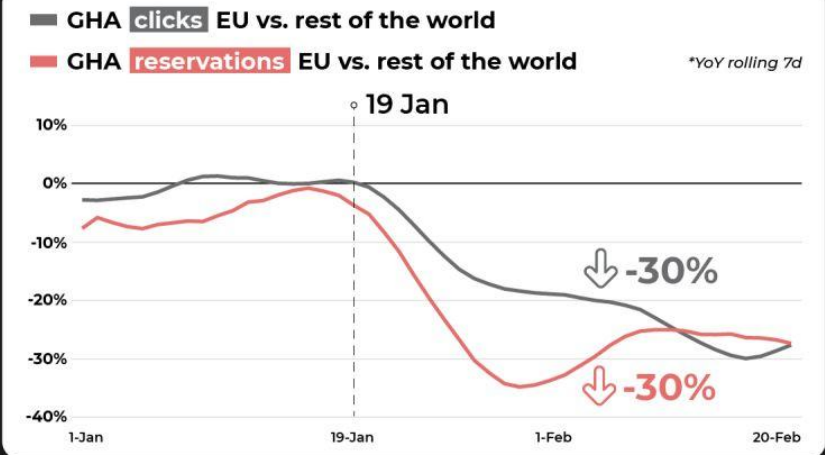


The logo of Google is seen on a building at la Defense business and financial district in Courbevoie near Paris, France, September 1, 2020. REUTERS/Charles Platiau/File Photo [Purchase Licensing Rights](#)

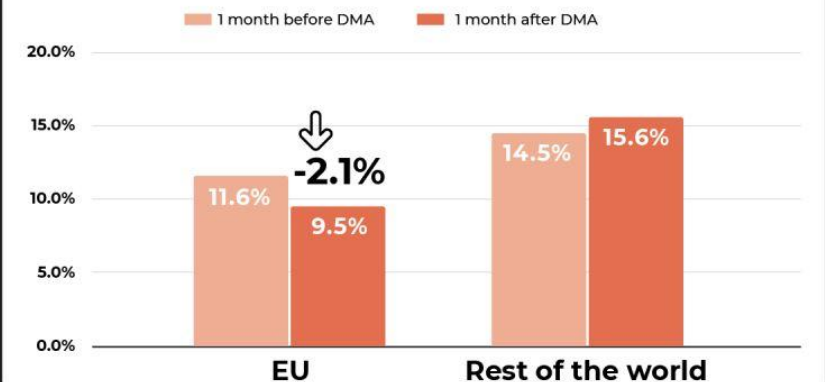
mirai

DMA's negative impact

The DMA, whose objective was to create a fairer digital marketplace, is in practice resulting in a loss of visibility for the direct channel.



2024 | GHA SHARE OVER TOTAL BOOKINGS



Fonte: [Airlines, hotels warn Google changes may benefit large intermediaries](#)

Fonte: [DMA's negative impact](#)

03

MINDSET DA ACQUISIRE





People first



Per approfondire: [People first](#)
Fonte: [More content by people. for people in Search](#)



Target

Comportamento





Listening





Feedback



Customer experience





Kaizen



Omnichannel



Messy middle



04

Approcci operativi



Analizza le SERP

Google

ristorante vicino a me

Tutti Luoghi Siti di luoghi Immagini Video Altro Strumenti

Milano Aperto Pesce Giapponese Tipico Tripadvisor Economici I più votati

Circa 29.300.000 risultati (0,33 secondi)

Risultati per **Cava de' Tirreni SA** Utilizza posizione esatta

Siti di luoghi

- 10 MIGLIORI Ristoranti Cava De' Tirreni -...
Tripadvisor
- I migliori 10 ristoranti a Cava de' Tirreni
TheFork
- I migliori ristoranti vicino a me
Quandoo
- Migliori ristoranti 2024 vicino a dove sei - Restaurant...
restaurantguru.it

Visualizza altro →

Google

dentista roma

Tutti Immagini Luoghi Siti di luoghi Video Altro Strumenti

Migliori Aperti adesso Prezzi Pediatrico Vicino a me Puzzilli Gianpaolo Sannino Gratis

Circa 10.400.000 risultati (0,30 secondi)

Risultati per **Roma RM** Scegli l'area

MioDottore
https://www.miodottore.it › Dentista

I 20 dentisti più suggeriti a Roma. Prenota una Visita Online

Dentisti più suggeriti a Roma · Dr. Gian Pietro Orchi · Dott.ssa Sabrina De Luca · Dott.ssa Valeria Vento · Dr. Andrea de Angelis · Dott.ssa Gloria Margutti ...

Dentisti a Roma con Unisalute · Municipio Roma I · Dentisti a Roma con Casagit

Siti di luoghi

- I 20 dentisti più suggeriti a Roma. Prenota una Visita Online
MioDottore
- I migliori 15 Dentisti o Odontoiatri a Roma vicino a te
iDoctors
- I 38 Odontoiatri di Roma più apprezzati
Top Doctors Italia
- Dentista a Roma: orari e numero
Pagine Gialle

Visualizza altro →



Analizza le SERP

Google hotel firenze

Tutti Immagini Alloggio Siti di luoghi Video Altro Strumenti

Date Invitati Budget I più votati Di lusso Disponibili questa notte Offerte Cancellazione gratuita

Circa 45.600.000 risultati (0,51 secondi)

Sponsorizzato · Vedi hotel firenze

Firenze · 07-08 mag

Hotel	Prezzo	Rating	Reviews
Borghese Palace Art...	230 €	4,1	(478)
Hotel Machiavelli...	182 €	3,9	(1265)
B&B Hotel Firenze Novoli	134 €	4,3	(2402)
Hotel NH Firenze	396 €	4,3	(1722)
iQ Hotel Firenze	349 €	4,8	(248)

Siti di luoghi

Sito	Descrizione
Booking.com	I 10 migliori hotel di Firenze (da € 80) - Booking.com
Trivago	Hotel a Firenze Trova e confronta offerte incredibili su trivago
Tripadvisor	I MIGLIORI 10 hotel: Firenze 2024 (da 95 €) - Tripadvisor
Expedia.it	Hotel in Firenze con Expedia.it

Visualizza altro →

Google zara milano

Tutti Prodotti Immagini Luoghi Siti di luoghi Altro Strumenti

Orari Duomo Aperti adesso Donna Centro Vittorio Emanuele Online Metro

Circa 22.000.000 risultati (0,27 secondi)

Risultati per Milano MI · Scegli l'area

Siti di luoghi

Sito	Descrizione
Pagine Gialle	Negozio Zara a Milano: orari e indirizzi
Facebook	Zara Milano
Booking.com	Hotel Zara Milano - Booking.com
Zero.eu	Zara Home

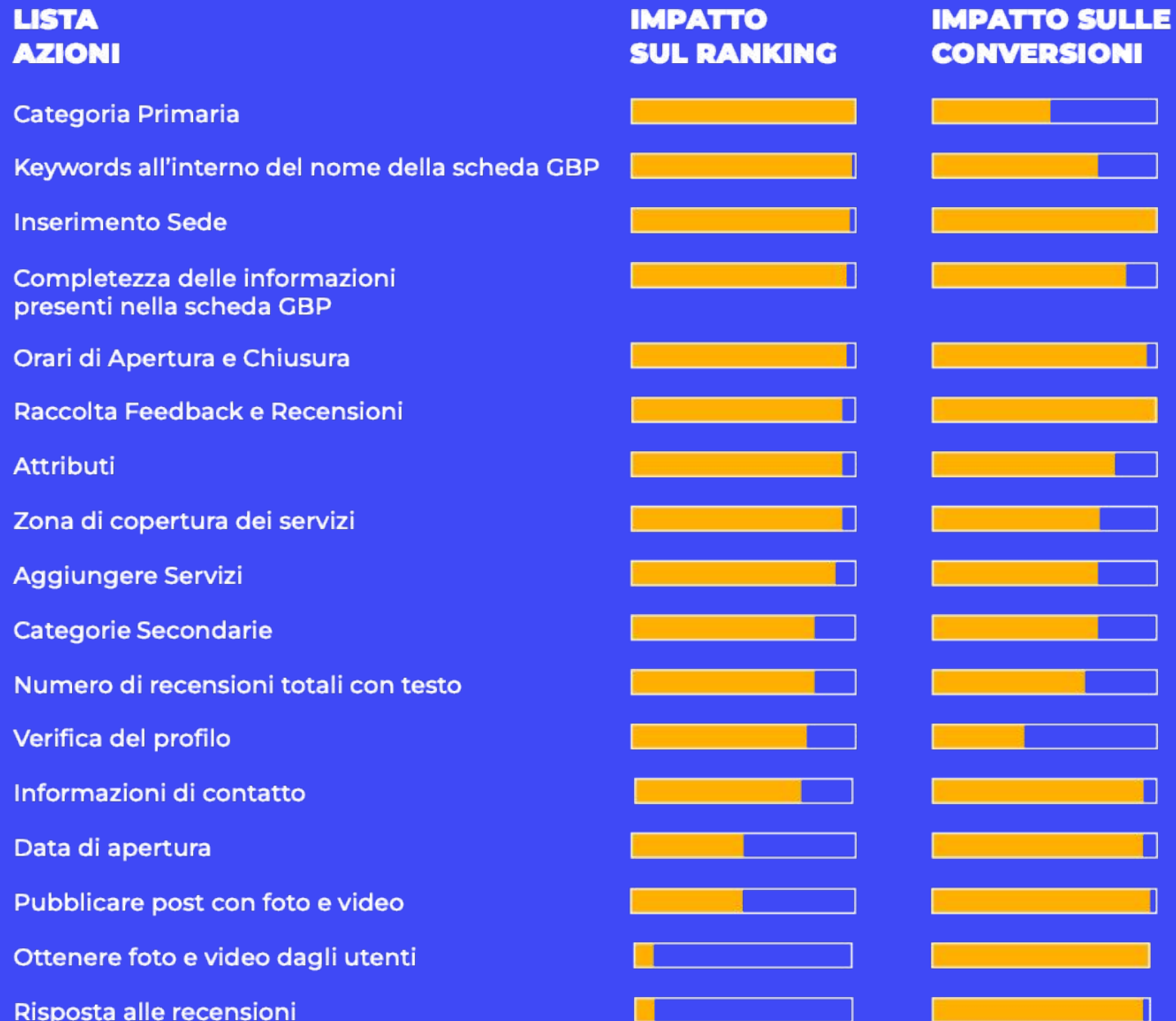
Visualizza altro →



Gestisci le schede locali

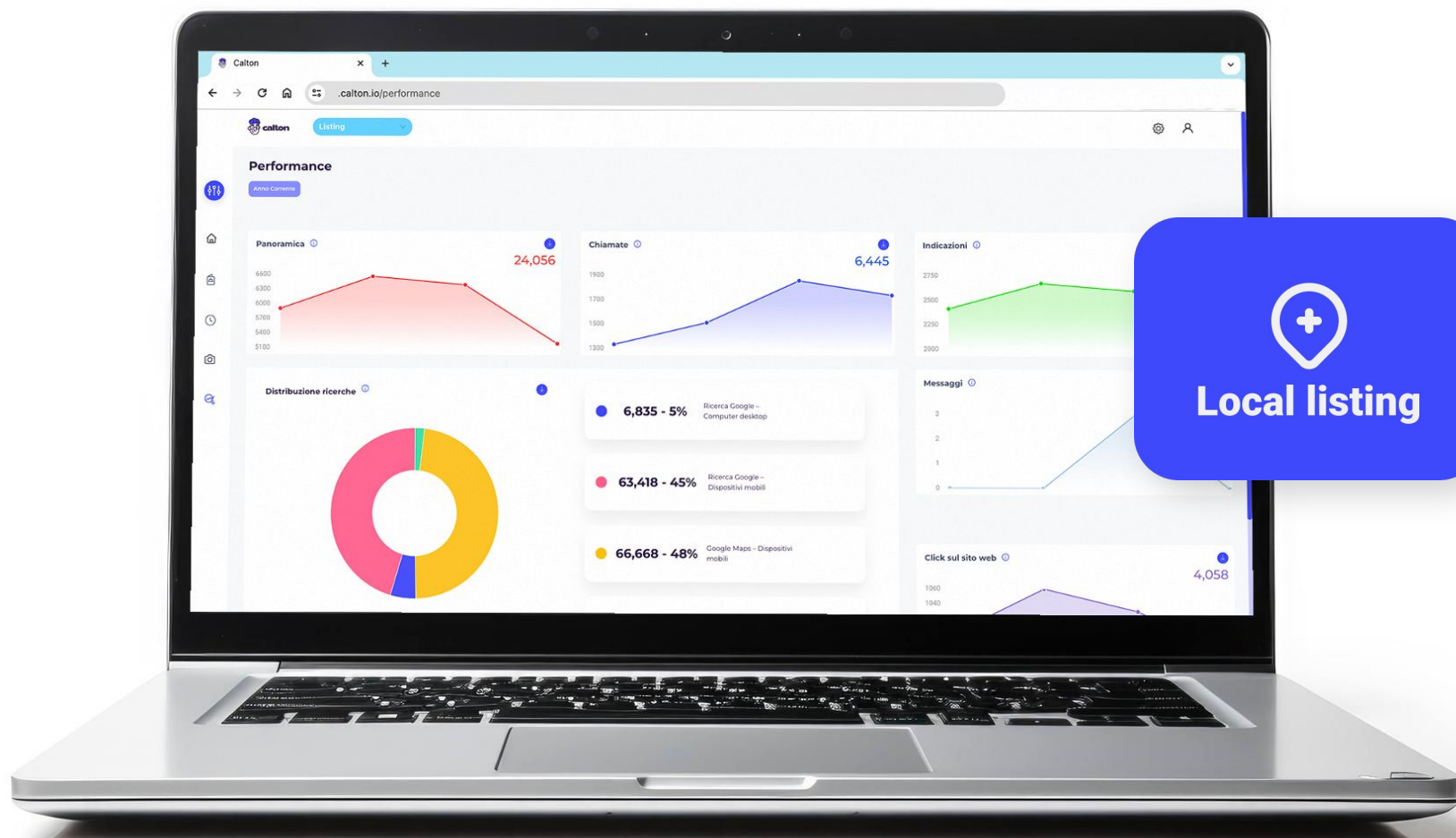
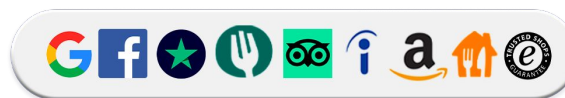


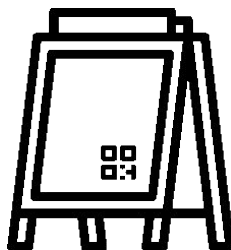
Impatto delle ottimizzazioni: ranking e conversion



Scarica la checklist



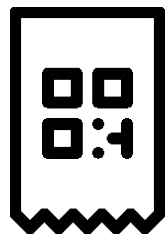




totem



mail



scontrini



sms

INCREMENTA LE RECENSIONI



whatsapp

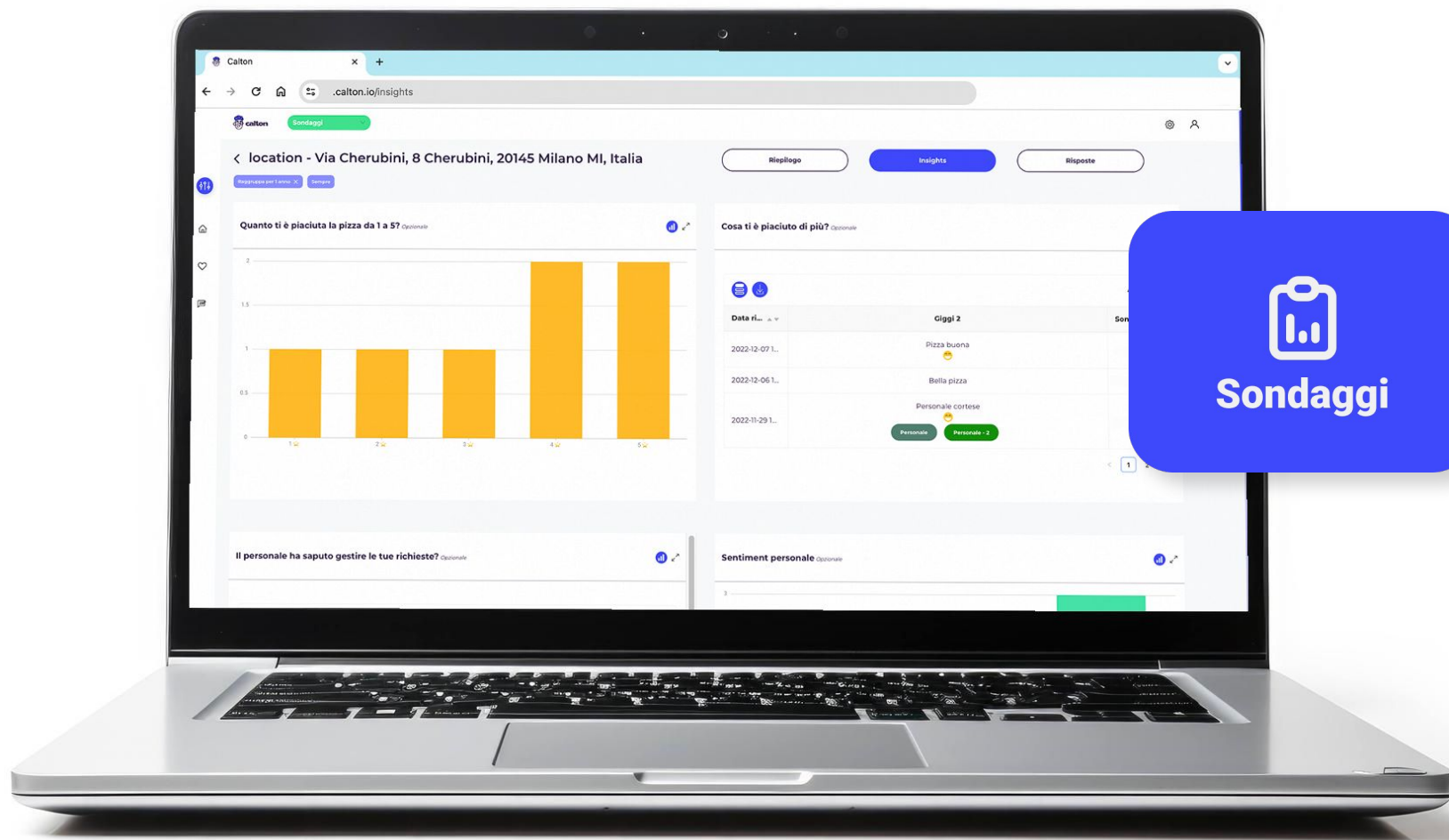


facebook



instagram





Gestire le recensioni in 24 ore



Cluster Positive

**Senza
testo**

Ringrazia
genericamente

.....
**Con
testo**

Ringrazia con
riferimenti specifici
alla recensione

Processo automatico



Cluster Negative

**Senza
testo /**

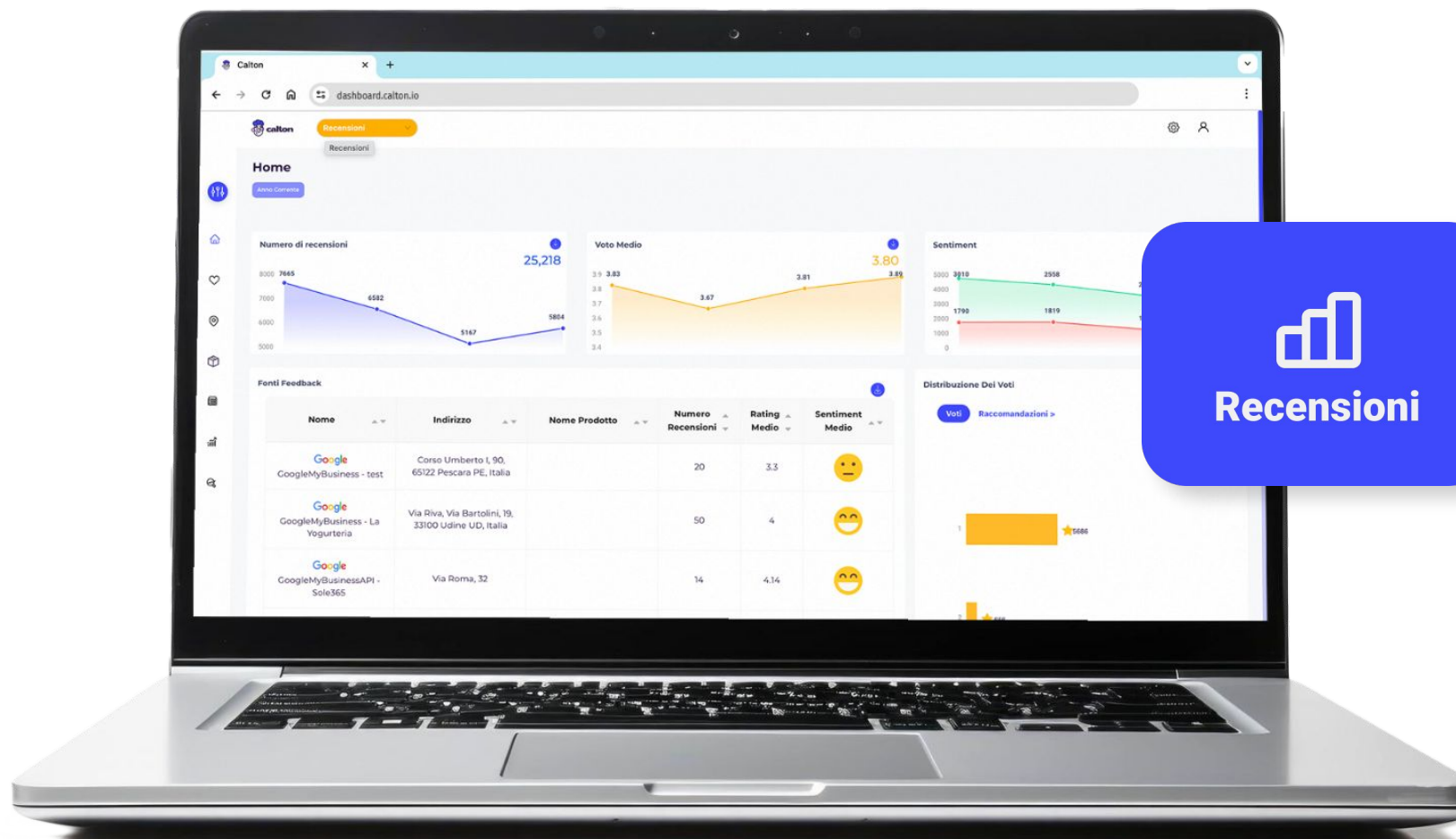
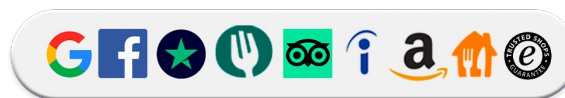
- Keep calm
- Verifica la veridicità della recensione

**Con
testo**

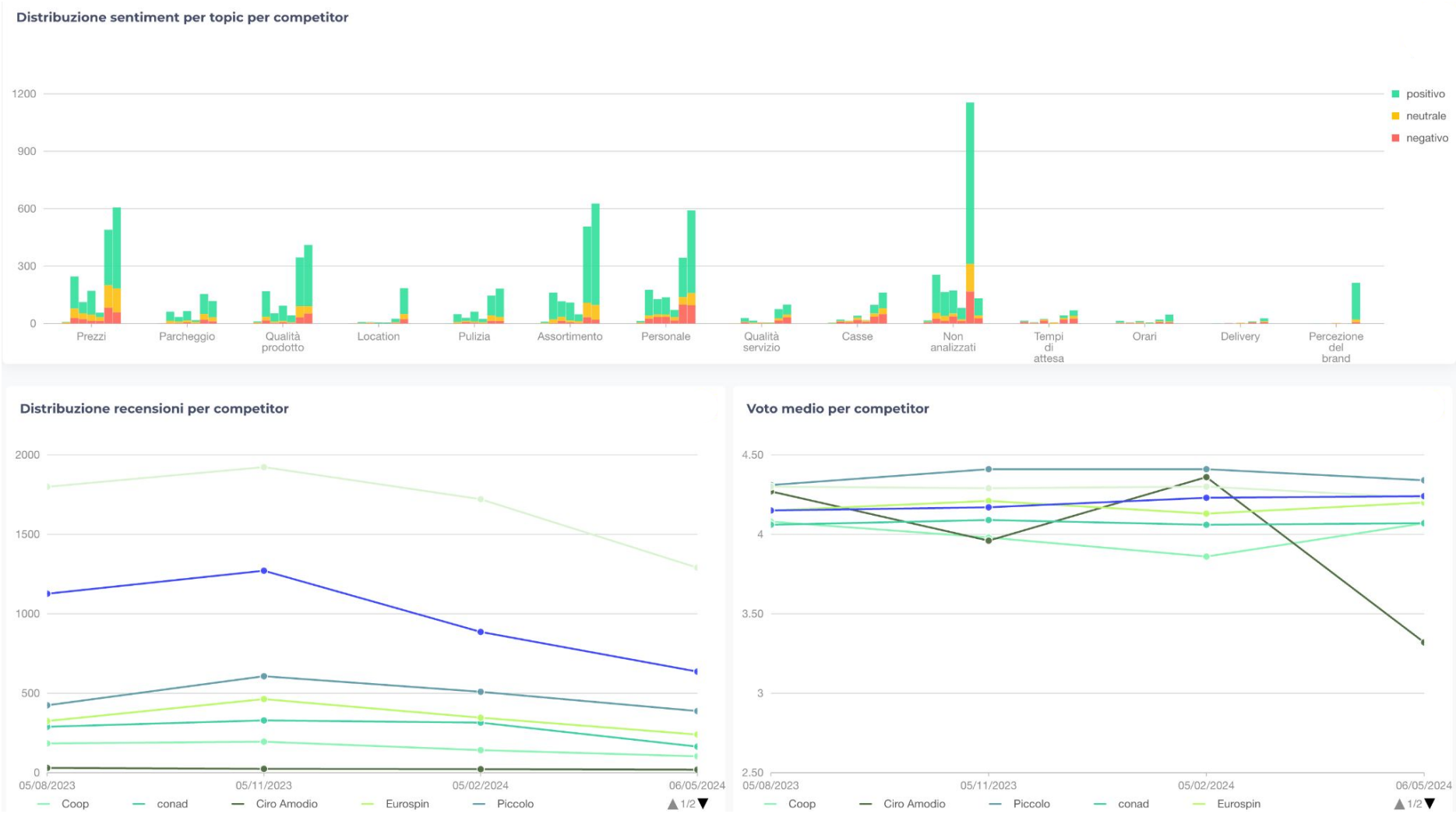
- Rispondi in maniera contestuale cercando una mediazione

Processo manuale

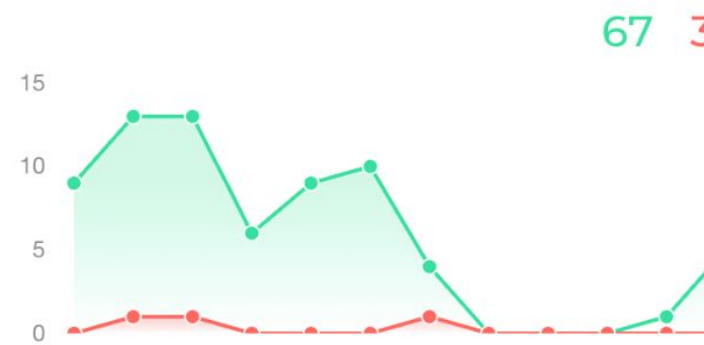
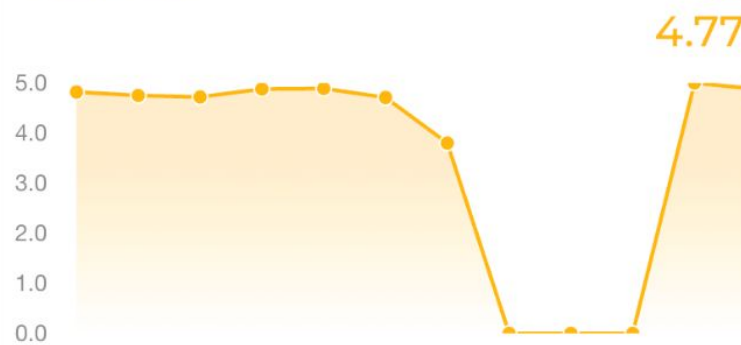
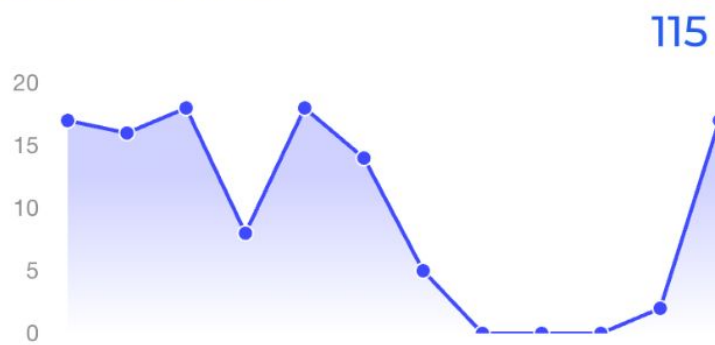




Analisi competitor



Analisi competitor



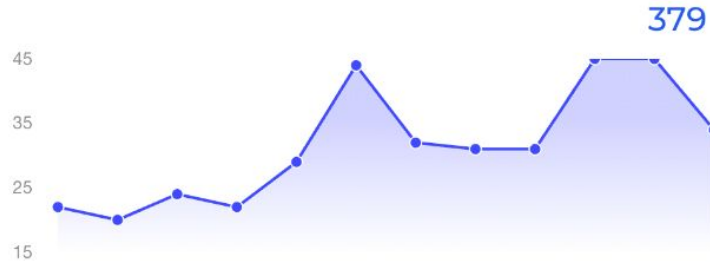
Fonti Feedback

Nome	Indirizzo	Numero Recensioni	Rating Medio	Sentiment Medio
 Trusted shops - BricoCasa		115	4.77	



Analisi competitor

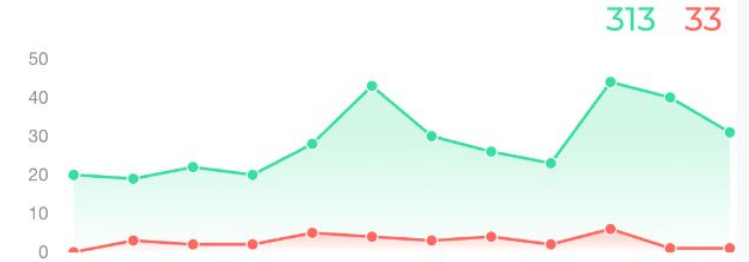
Numero di recensioni





Voto Medio



Sentiment



Fonti Feedback

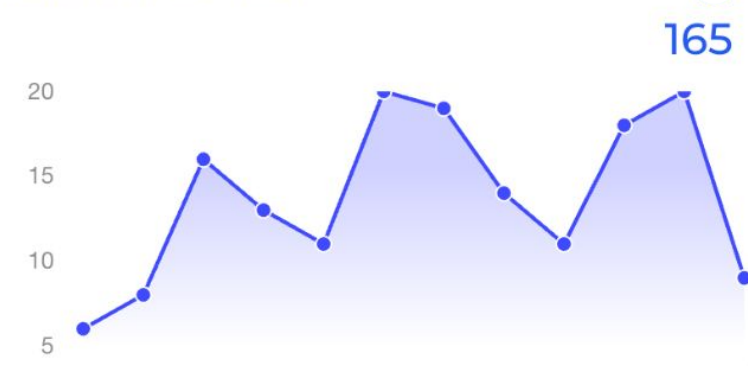
Nome	Indirizzo	Numero Recensioni	Rating Medio	Sentiment Medio
 Trustpilot Trustpilot - brumbrum		379	4.65	

< 1 >



Analisi competitor

Numero di recensioni



Voto Medio



Sentiment



Fonti Feedback



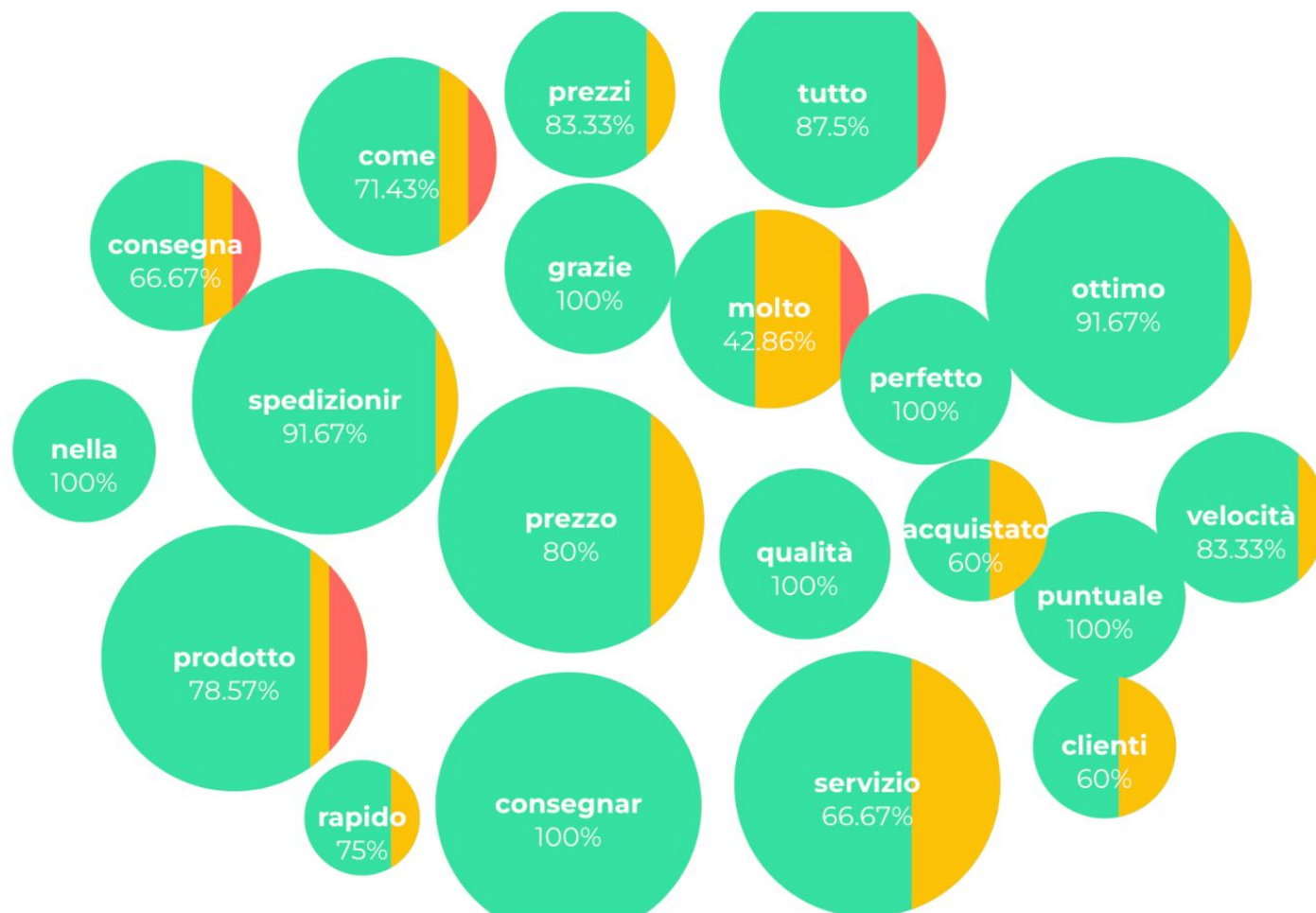
Nome ▲ ▼	Indirizzo ▲ ▼	Numero Recensioni ▲ ▼	Rating Medio ▲ ▼	Sentiment Medio ▼
+ amazon Amazon - Munich Dash, Scarpe da Corsa Unisex-Adulto		152	3.89	😊
+ amazon Amazon - Munich Massana, Scarpe da Ginnastica Unisex-Adulto		13	3.85	😊

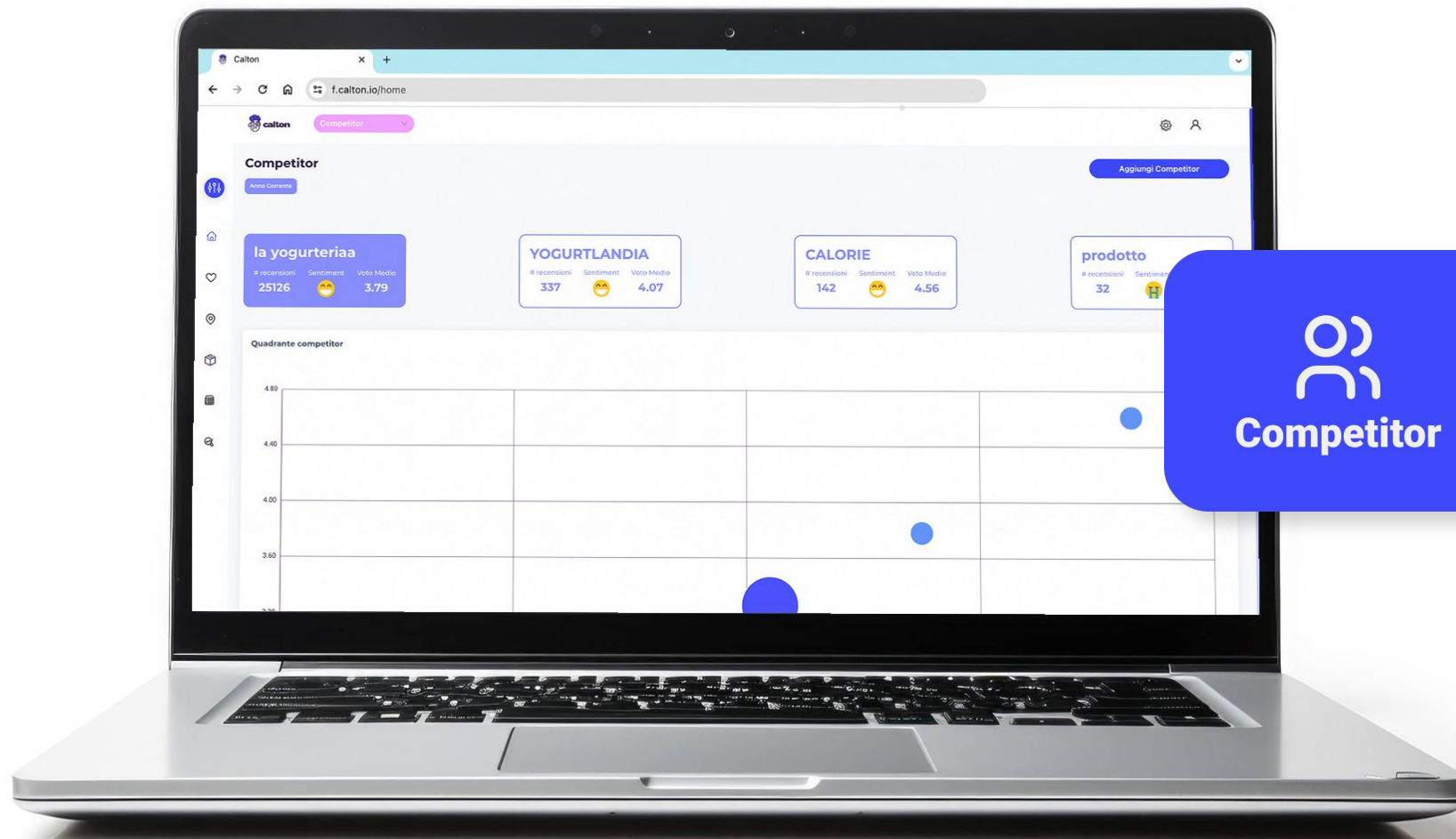
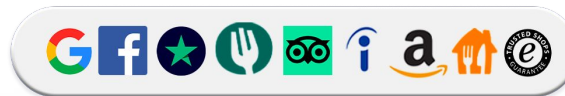


Analisi competitor

Bubble

[Ultimi Feedback >](#)





Diversifica la visibilità

ASSET PROPRIETARI

Sito / store locator

ASSET ESTERNI

Siti di luoghi
analizzati per il tuo
mercato

ASSET DA TESTARE

Local Services Ads



SCARICA SLIDE



SCARICA CHECKLIST





Grazie!

Ti aspetto al
PIANO 0 - STAND13