



L'azienda

La Torrefazione Carbonelli, fondata nel 1981 da Pietro Carbonelli, è un'azienda a conduzione familiare che oggi opera sul mercato continuando la tradizione del caffè napoletano. La Torrefazione CaffèCarbonelli si è specializzata nella produzione artigianale di miscele per bar, cialde e capsule, a partire dalla selezione delle miscele fino al processo di tostatura a legna. La Torrefazione CaffèCarbonelli produce sei varietà di miscele di caffè in grani: per ogni miscela vengono selezionati semi provenienti da diverse piantagioni di caffè. Dal 1999 la gamma prodotti comprende la produzione e la commercializzazione di cialde ESE prodotte in tre miscele alle quali si affiancano le capsule standard monodose. Inoltre, la Torrefazione Caffè Carbonelli effettua produzione e confezionamento di prodotti per conto terzi.

A partire da giugno 2006, con l'obiettivo di ampliare il proprio mercato di riferimento interagendo direttamente con il consumatore finale, la Torrefazione Caffè Carbonelli ha iniziato commercializzare il Caffè Carbonelli creando un [proprio spazio eCommerce sulla piattaforma di ebay.it](#). Il successo ed i risultati ottenuti attraverso il canale di commercio elettronico sono testimoniati dagli [oltre 5700 feedback positivi](#) acquisiti senza collezionare alcun commento negativo da parte dei clienti, nonché dalla qualifica di migliori venditori della piattaforma per la categoria PMI. La consistente crescita conseguita anche attraverso la vendita online dei propri prodotti ha spinto l'azienda a dotarsi più che di un sistema gestionale, di un vero e proprio ERP (enterprise resource planning) per migliorare il controllo sui processi di produzione, logistici e commerciali, monitorando dettagliatamente, quindi, anche le transazioni con ciascun concessionario, distributore o cliente privato. L'accresciuta importanza delle vendite generate dal canale di commercio elettronico ha indotto l'azienda napoletana a realizzare nel 2010 il Caffè Carbonelli Shop (www.caffecarbonellishop.com), un sito aziendale di eCommerce attraverso il quale sono già state portate a termine oltre 4000 transazioni. Accedendo all'eShop è possibile l'acquisto dell'intera gamma di prodotti Carbonelli: caffè in grani, cialde ESE, capsule, caffè d'orzo, tisane e macchine per il caffè espresso. Per i clienti che richiedono servizi conto terzi è possibile l'acquisto online di confezioni di prodotto personalizzate con il proprio marchio con consegna gratuita e garantita

Il caso: Caffè Carbonelli

Di Luca Carbonelli

Martedì 03 Maggio 2011 15:29 - Ultimo aggiornamento Martedì 03 Maggio 2011 16:56

in 48 ore. Il sito, inoltre, consente la scelta di diverse modalità di pagamento, compreso il contrassegno. Parallelamente allo sviluppo del sito di eCommerce, l'azienda napoletana ha avviato un servizio di customer care. Ciascun cliente ha la possibilità di utilizzare un numero verde (800.199.717) che consente di contattare telefonicamente l'azienda per chiedere informazioni e chiarimenti. Inoltre, è possibile accedere al

profilo della Torrefazione Caffè Carbonelli su Facebook

, sul quale vengono pubblicate offerte speciali dedicate. Dalle pagine del profilo si giunge alle corrispondenti pagine Web del sito di eCommerce dal quale si può scegliere l'offerta che si desidera. I pagamenti vengono automaticamente scontati della percentuale indicata dalle inserzioni. Infine, nell'ottica di sviluppare una strategia di comunicazione completa attraverso il canale dei social media, la Torrefazione CaffèCarbonelli ha attivato un proprio profilo su Twitter, che rappresenta un ulteriore canale per fidelizzare i clienti esistenti.

[Il canale di commercio elettronico](#) ha permesso alla Torrefazione Caffè Carbonelli di accrescere il proprio volume d'affari anche durante il recente periodo di crisi per l'economia italiana. Attraverso il nuovo sito l'azienda ha potuto raggiungere anche altri mercati geografici oltre i confini regionali sia in Europa (Polonia, Inghilterra e Grecia) sia in nord America (Stati Uniti e Canada). L'ampliamento del mercato di riferimento si è tradotto in una [consistente crescita del fatturato, decuplicato nel corso degli ultimi quattro anni](#)

. Inoltre, attraverso il sito è stato possibile ampliare la rete di distribuzione, in alcuni casi attraverso clienti finali che colgono l'occasione per rifornirsi online, allo scopo di rivendere localmente i prodotti della Torrefazione.

[Un blog](#)

, un numero verde attivo, la presenza su Facebook e su Twitter hanno permesso di fidelizzare i clienti attraverso innovativi canali che assicurano una tempestiva customer care. A testimonianza dell'efficacia di tale approccio, il primo

[feedback negativo](#)

ricevuto nel 2010 su ebay.it per mancata consegna della merce, è stato risolto nelle due ore successive alla lettura del richiamo, dimostrando la capacità della Torrefazione di personalizzare il servizio al cliente.