

# Agenti di commercio: il cambiamento di paradigma dopo l'avvento dell'e-commerce

*documento informativo completo*

*(in ottemperanza all'art. 5 del Regolamento in materia di pubblicazione e diffusione dei sondaggi sui mezzi di comunicazione di massa approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con delibera n. 256/10/CSP, pubblicata su GU n. 301 del 27/12/2010)*

**soggetto che ha realizzato il sondaggio: Format Research Srl**  
([www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com))

**soggetto committente: FNAARC**

**soggetto acquirente: FNAARC**

**data o periodo in cui è stato realizzato il sondaggio**

**Dal 26 settembre al 10 ottobre 2018.**

**mezzo di comunicazione<sup>1</sup>:**

<https://www.askanews.it/>

**data di pubblicazione del sondaggio: 10 luglio 2019**

**temi / fenomeni oggetto del sondaggio: Come l'e-commerce ha modificato l'assetto del settore degli agenti di commercio**

**popolazione di riferimento:**  
**agenti di commercio operanti in Italia**

---

<sup>1</sup> Mezzo/i di comunicazione di massa sul/sui quale/quali è pubblicato o diffuso il sondaggio.

Format Research s.r.l.  
Sede Legale  
Via Ugo Balzani 77  
00162 Roma, Italia - REA 747042/rm

Tel +39.06.86.32.86.81,  
fax +39.06.86.38.49.96

CF / P.IVA / REG.IMP.ROMA:  
04268451004  
Cap. Soc. € 25.850,00i.v.

[www.formatresearch.com](http://www.formatresearch.com)  
[info@formatresearch.com](mailto:info@formatresearch.com)  
[format@pec.formatresearch.com](mailto:format@pec.formatresearch.com)



UNI EN ISO 9001:2015  
CERT. N° 1049

**estensione territoriale del sondaggio:**  
**Territorio nazionale**

**metodo di campionamento:**

**Campione rappresentativo dell'universo degli agenti di commercio italiani**

**rappresentatività del campione<sup>2</sup>:**

**Campione rappresentativo dell'universo degli agenti di commercio italiani. Domini di studio del campione: Settore: Tessile/Abbigliamento; Pelletteria e articoli in pelle; Alimentare; Bevande; Prodotti chimici: prodotti per la casa/pulizie; Elettrico/Elettronica/Elettrodomestici; Informatica/Telecomunicazioni; Legno, Arredamento; Automotive/Meccanico; Farmaceutici e para-farmaceutici; Prodotti chimici: Prodotti per la cosmetica, il corpo; Servizi ed Altro; Casa e articoli da regalo; Agricoltura; Editoria; Edilizia; Industria. Sesso: maschi, femmine. Classe d'età: 18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, oltre 64 anni. Macroarea (Nord Ovest; Nord Est; Centro; Sud e Isole).**

**metodo di raccolta delle informazioni:**

**Interviste telefoniche somministrate con il Sistema Cati (Computer Assisted Telephone Interview).**

**consistenza numerica del campione<sup>3</sup>**

**Numerosità campionaria complessiva: 384 interviste a buon fine. Anagrafiche «non reperibili»: 945 (41,7%); «rifiuti»: 938 (41,4%); «sostituzioni»: 1.883 (83,1%). Intervallo di confidenza 95% (Errore +5,1%). Fonte delle anagrafiche: registri telefonici pubblici.**

**Testo integrale di tutte le domande (questionario)**

**A. La sua professione principale è quella di agente, rappresentante di commercio o procacciatore d'affari? (Una risposta)**

---

<sup>2</sup> Rappresentatività del campione inclusa l'indicazione del margine di errore.

<sup>3</sup> Consistenza numerica del campione di intervistati, numero dei non rispondenti e delle sostituzioni effettuate.

- Agente o rappresentante di commercio 1
- Procacciatore d'affari 2
- Nessuna delle precedenti 3

**Se "nessuna delle precedenti", ringraziare e chiudere l'intervista.**

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**B. In che settore opera l'impresa per cui lavora principalmente? (Una risposta)**

- a) Tessile/Abbigliamento 1
- b) Pelletteria e articoli in pelle 2
- c) Alimentare 3
- d) Bevande 4
- e) Prodotti chimici: prodotti per la casa/pulizie 5
- f) Elettrico/Elettronica/Elettrodomestici 6
- g) Informatica/Telecomunicazioni 7
- h) Legno, Arredamento 8
- i) Automotive/Meccanico 9
- j) Farmaceutici e para-farmaceutici 10
- k) Prodotti chimici: Prodotti per la cosmetica, il corpo 11
- l) Servizi ed Altro \_\_\_\_\_ 12

**QUOTE: c+d+e → Max 140 interviste**

**QUOTE: f+g → Max 140 interviste**

*NOTA: i settori sono considerati indipendentemente dal fatto che l'impresa preponente faccia parte dell'industria o del commercio all'ingrosso.*

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

## SENTIMENT

**1. Come giudica l'andamento economico generale del settore in cui opera l'azienda per cui lavora negli ultimi tre anni, rispetto ai tre anni precedenti...?**  
(Una risposta)

t - 3

- Migliorato 1
- Rimasto invariato 2
- Peggiorato 3

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**1bis. Qual è la sua previsione per il prossimo anno? Il settore in cui opera l'azienda per cui lavora.. (Una risposta)**

*t + 1*

- Migliorerà 1
- Rimarrà invariato 2
- Peggiorerà 3

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**2. Facendo riferimento invece alla sua attività commerciale, come giudica i ricavi prodotti grazie alla sua azione per l'azienda per cui lavora negli ultimi tre anni, rispetto ai tre anni precedenti...? (Una risposta)**

*t - 3*

- Aumentati 1
- Rimasti invariati 2
- Diminuiti 3

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**2bis. Qual è la sua previsione per il prossimo anno? I ricavi prodotti dall'azienda per cui lavora grazie alla sua azione.. (Una risposta)**

*t + 1*

- Aumenteranno 1
- Rimarranno invariati 2
- Diminuiranno 3

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**3. Sempre con riferimento alla sua attività commerciale, come giudica invece il livello dei Suoi ricavi personali degli ultimi tre anni, rispetto ai tre anni precedenti...? (Una risposta)**

*t - 3*

- Aumentato 1
- Rimasto invariato 2
- Diminuito 3

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**3bis. Qual è la sua previsione per il prossimo anno? Il suoi ricavi personali.. (Una risposta)**

*t + 1*

- Aumenteranno 1
- Rimarranno invariati 2
- Peggioreranno 3

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**4. Come giudica l'andamento dei suoi ordini in portafoglio nel 2018 rispetto al 2017...? (Una risposta)**

*t - 1*

- Migliorato 1
- Rimasto invariato 2
- Peggiorato 3

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**5. Come è cambiata la sua professione rispetto a tre anni fa? Le elencherò una serie di affermazioni, per ognuna di queste gentilmente mi indichi il suo livello di accordo. (Una risposta per ogni item. Utilizzo di una scala da 1 "completamente in disaccordo" a 5 "completamente d'accordo")**

**a.** I clienti ai quali vende sono più informati su prodotti e prezzi

|\_\_|

**b.** Il margine di guadagno per gli agenti è aumentato

- |           |    |  |
|-----------|----|--|
|           | __ |  |
| <b>c.</b> |    | Il fattore più importante per un agente di commercio è la velocità                                   |
|           | __ |  |
| <b>d.</b> |    | Il numero medio di clienti di un agente è diminuito  |
|           | __ |  |
| <b>e.</b> |    | L'utilizzo attivo dei social network è divenuto essenziale per lo sviluppo del business di un agente |
|           | __ |  |
| <b>f.</b> |    | C'è bisogno di maggiore formazione tecnica (sui prodotti trattati)                                   |
|           | __ |  |

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**12. Il mercato nel quale opera, ovvero il prodotto che lei vende, è destinato...?**

- |  |    |
|--|----|
| <b>a.</b> Esclusivamente ad altre imprese (B2B)  | 1  |
| <b>b.</b> Prevalentemente ad altre imprese (B2B) | 2  |
| <b>c.</b> Prevalentemente ai consumatori (B2C)   | 3  |
| <b>d.</b> Esclusivamente ai consumatori (B2C)    | 4  |
| <b>e.</b> Non sa/non risponde                    | 99 |

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

## IMPRESE E E-COMMERCE

**6. L'impresa principale per la quale lavora può vendere tramite e-commerce?**  
(Una risposta)

- |              |   |
|--------------|---|
| <b>a.</b> Sì | 1 |
|--------------|---|

- |                               |    |
|-------------------------------|----|
| <b>b.</b> No                  | 2  |
| <b>c.</b> Non sa/non risponde | 99 |

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**7. [Solo se hanno risposto 1 alla 6] Qual è il canale principale utilizzato per vendere tramite e-commerce dall'impresa principale per cui lavora? (Una risposta)**

- |   |    |
|---|----|
| <b>a.</b> Il proprio sito                                     | 1  |
| <b>b.</b> Amazon, E-Bay o altri siti specializzati in vendita | 2  |
| <b>c.</b> Altro specificare (_____)                           | 3  |
| <b>d.</b> Non sa/non risponde                                 | 99 |

**TOTALE RISPONDENTI 24,0%**

**8. [Solo se hanno risposto 1 alla 6] Lei ritiene di avere un ruolo (diretto o indiretto) nelle vendite effettuate online della sua impresa? Ovvero se la sua impresa vende on line è anche grazie alla sua opera di promozione e informazione sul territorio? (Una risposta)**

- |                               |    |
|-------------------------------|----|
| <b>a.</b> Sì, sempre          | 1  |
| <b>b.</b> Sì, raramente       | 2  |
| <b>c.</b> No                  | 3  |
| <b>d.</b> Non sa/non risponde | 99 |

**TOTALE RISPONDENTI 24,0%**

**9. [Solo a chi ha risposto 1 o 2 alla precedente] Le viene riconosciuto economicamente? (Una risposta)**

- |              |   |
|--------------|---|
| <b>a.</b> Sì | 1 |
| <b>b.</b> No | 2 |

**TOTALE RISPONDENTI 11,5%**

**10. [Solo a chi ha risposto 1 alla precedente] Questo riconoscimento economico è formalizzato in un contratto? (Una risposta)**

- |              |   |
|--------------|---|
| <b>a.</b> Sì | 1 |
|--------------|---|

b. No

2

**TOTALE RISPONDENTI 4,4%**

**11.** *[Solo a chi ha risposto 1 alla precedente]* **Con quale formula?** (sì/no per ogni item)

- a. Mi vengono riconosciuti gli ordini dei clienti che hanno acquistato on line nelle aree territoriali nelle quali svolgo l'attività di promozione e informazione Sì/no
- b. Mi vengono riconosciuti gli ordini dei clienti che hanno acquistato on line i prodotti da me promossi Sì/no
- c. Altro (specificare) \_\_\_\_\_

**TOTALE RISPONDENTI 4,2%**

## **AGENTI DI COMMERCIO E DIGITALIZZAZIONE**

**13.** **Per vendere ai suoi clienti utilizza un sito web (suo o di altri)?** (Una risposta)

- Sì, compro prodotti online e li vendo offline 1
- Sì, compro prodotti offline e li vendo tramite sito web 2
- Sì, faccio entrambe le cose 3
- Utilizzo un sito web ma solo a scopo di comunicazione o promozione 4
- Non utilizzo alcun sito web per la mia attività 5

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**14.** *[Solo a coloro che hanno detto di vendere online, 2 o 3 alla precedente]* **Da quanto tempo il suo sito web è attrezzato per la vendita online?** (Una risposta)

- Da oltre 10 anni 1
- Da 5 anni a 10 anni fa 2
- Da 2 a 5 anni fa 3
- Da 1 a 2 anni fa 4
- Da 6 mesi a un anno fa 5

- Da meno di 6 mesi 6

**TOTALE RISPONDENTI 2,3%**

**15. [Solo a coloro che hanno detto di vendere online, 2 o 3 alla 13] Facendo 100 il suo fatturato, qual è la quota coperta dalle vendite online? (Una risposta)**

- Oltre il 75% 1
- Tra il 50 e il 75% 2
- Tra il 25 e il 49% 3
- Tra il 10 e il 24% 4
- Meno del 10% 5
- Quasi 0% 6
- Non sa/non risponde 99

**TOTALE RISPONDENTI 2,3%**

**16. Quanto ritiene importante per la sua professione avere un proprio sito web? (Una risposta)**

- Indispensabile per lo sviluppo del portfolio clienti e l'aumento dei ricavi 1
- Importante perché aiuta ad aumentare i clienti e i ricavi 2
- Accessorio, ha più un valore di immagine che altro 3
- Per nulla importante 4
- Non conforme ai suoi attuali accordi contrattuali 5
- Non sa/non risponde 99

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**17. Le è capitato di utilizzare i social network per promuovere se stesso (in qualità di agente commerciale) o i prodotti/servizi che tratta? Se sì, indichi quale ha utilizzato tra i seguenti (Risposta multipla)**

- a. Facebook |\_\_|
- b. LinkedIn |\_\_|

- |  |    |
|--|----|
| c. Instagram                                       | __ |
| d. Twitter   | __ |
| e. Whatsapp  | __ |
| f. Altro (Ad es. Pinterest, Snapchat, Flickr, etc) | __ |
| g. No, non mi è mai capitato                       | X  |

**TOTALE RISPONDENTI 26,0%**

## **AGENTI DI COMMERCIO E E-COMMERCE**

**21. Indipendentemente dalla sua storia personale e pensando invece al mondo degli agenti di commercio in generale, quanto ritiene che l'incremento degli acquisti effettuati dalle imprese tramite e-commerce metta in pericolo la professione di agente di commercio? (Una risposta)**

- |               |    |
|---------------|----|
| a. Molto      | 1  |
| b. Abbastanza | 2  |
| c. Poco       | 3  |
| d. Per niente | 4  |
| e. Non sa     | 99 |

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**22. Quali sono i rischi che comporta l'e-commerce per la sua professione? Lo indichi utilizzando una scala da 0 a 10, dove 0 significa "nessun rischio" e 10 significa "massimo rischio" (indicare 99 quando non sa rispondere).**

- |   |    |
|---|----|
| a. I clienti si informano tramite lei e poi acquistano online                   | __ |
| b. La presenza su internet dello stesso prodotto/servizio a un prezzo più basso | __ |
| <del>c.</del> La grande varietà di brand  | __ |
| d. La presenza su internet di una grande varietà di prodotti (gamma)            | __ |

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**23. Quali sono, invece, le opportunità che comporta l'e-commerce per la sua professione? Lo indichi utilizzando una scala da 0 a 10, dove 0 significa**

**“nessuna opportunità” e 10 significa “massima opportunità”** (indicare 99 quando non sa rispondere).

- a. I clienti si informano su internet e poi acquistano tramite lei
- b. I prodotti/servizi che tratta sono riconosciuti dai clienti perché pubblicizzati su internet
- c. La possibilità di vendere i propri prodotti/servizi anche online dalle aziende per le quali lavora e che poi le riconoscono una provvigione
- d. La possibilità di accedere a mercati di altre aree geografiche
- e. L’abbattimento dei costi di viaggio e il risparmio di tempo per raggiungere i clienti
- f. Commenti positivi sul prodotto/servizio o sul brand aziendale

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**24. Ora le elencherò una serie di affermazioni, per ognuna di queste gentilmente mi indichi il suo grado di accordo.** (Una risposta per ogni item. Utilizzo di una scala da 1 “completamente in disaccordo” a 5 “completamente d’accordo”)

- a. L’e-commerce ha migliorato i rapporti tra cliente e agente di commercio
- b. L’e-commerce ha migliorato la redditività della professione dell’agente
- c. L’e-commerce sta rimpiazzando sempre più la figura dell’agente
- d. In futuro gli agenti di commercio lavoreranno sempre più tramite internet
- e. L’e-commerce e internet in generale rappresentano un’opportunità per gli agenti di commercio

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**25. Anche se non è facile separare il tempo e gli sforzi impiegati per l'attività di promozione, comunicazione e marketing da quelli impiegati esclusivamente per vendere un prodotto/servizio, lei rispetto al passato, dedica maggiore o minore tempo ed energia per le attività di promozione, comunicazione e marketing rispetto a quelle puramente di vendita?**

- |   |    |
|---|----|
| a. Oggi impiega maggior tempo ed energia per le attività di promozione, comunicazione e marketing rispetto a una volta                  | 1  |
| b. Non nota differenza tra il tempo e l'energia impiegate per le attività di promozione, comunicazione e marketing rispetto a una volta | 2  |
| c. Oggi impiega minor tempo ed energia per le attività di promozione, comunicazione e marketing rispetto a una volta                    | 3  |
| d. Non sa/non risponde  | 99 |

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**26. Se l'impresa principale per cui lavora potenziasse la sua capacità di vendita online con un nuovo portale, un migliore software di CRM, esperti informatici e sviluppatori di siti internet etc. ma contemporaneamente si privasse o riducesse sensibilmente la propria rete di agenti commerciali, secondo lei i ricavi dell'impresa... (Una risposta)**

- |                              |    |
|------------------------------|----|
| a. Aumenterebbero fortemente | 1  |
| b. Aumenterebbero lievemente | 2  |
| c. Rimarrebbero invariati    | 3  |
| d. Diminuirebbero lievemente | 4  |
| e. Diminuirebbero fortemente | 5  |
| f. Non sa/non risponde       | 99 |

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

**27. Facendo uguale a 100 il suo impegno lavorativo, quanto questo è dedicato all'attività di vendita e promozione e quanto è dedicato all'attività di programmazione, reportistica e gestione del database clienti (CRM)? (valore numerico, la somma deve dare 100)**

- Attività di vendita e promozione |\_\_|\_\_|\_\_|%
- Gestione del database clienti e reportistica |\_\_|\_\_|\_\_|%

**100%**

**TOTALE RISPONDENTI 100%**

## PROFILAZIONE

### 40. Che tipo di professionista è?

- Agente senza deposito 1
- Agente con deposito 2
- Agente che compra e poi rivende (diventa proprietario dei prodotti) 3
- Dipendente dell'impresa (funzionario di vendita) 4

**TOTALE RISPONDENTI 100%**