

# "Contra curentului, am făcut pasul din online către offline"

(Interviu cu Laura Sardescu, directorul general al firmei Neakaisa.ro)

*Nișa de e-commerce, mai ales la secțiunea home & deco, a înregistrat o creștere în acest an, ne-a spus, într-un interviu, Laura Sardescu, directorul general al*

*firmei Neakaisa.ro, care activează în domeniu și care, contra curentului, a făcut pasul dinspre online către offline.*

**Reporter:** Cum caracterizați piața pe care activați?

**Laura Sardescu:** Începând cu acest an, am remarcat o creștere în ceea ce privește nișa de e-commerce, mai ales la secțiunea home & deco, un canal tot mai important pe piața materialelor pentru amenajări interioare, în ciuda contextului economic dificil care a afectat industria de imobiliare și construcții. Credem că asta se datorează și gradului accelerat de adopție atât al tehnologiei, cât și al retail-ului online, pe acest segment. Există, de asemenea, și o creștere a cererilor din partea arhitecților, ceea ce se traduce într-o preferință crescută pentru proiecte de renovare realizate sustenabil, atât pentru confort, cât și pentru utilizarea îndelungată.

În ceea ce privește evoluția e-commerce-ului, zona de home & deco cu siguranță va continua să crească. Iar la această evoluție contribuie, cum spuneam, rata de adopție a tehnologiei, dar și obiceiul de consum deja format și accelerarea penetrării comerțului electronic în rutina consumatorului. Asta înseamnă clienți din ce în ce mai obișnuiți cu navi-

garea online, cu alegerea produselor direct dintr-o platformă și cu metodele de plată digitale. Iar cu fiecare an care trece, nevoia de servicii calitative este din ce în ce mai mare.

Tocmai de aceea, La Neakaisa.ro am dublat departamentul de customer care, pentru a veni în întâmpinarea clienților cu informații relevante și consultanță pre și post vânzare. Credem cu tărie că, într-un viitor cât mai apropiat, online-ul și offline-ul vor ajunge să se completeze foarte bine și nu vom mai vorbi atât de segregat despre cele două canale, ci despre omnichannel, o abordare optimă pentru consumatori.

**Reporter:** Cum au evoluat prețurile din domeniu?

**Laura Sardescu:** Prețurile din domeniu au înregistrat o evoluție semnificativă în ultima vreme. Această evoluție a fost influențată de factori precum inflația, dar și de schimbările în preferințele consumatorilor, ceea ce a însemnat o majorare de preț de aproximativ 10-12% la finalul anului trecut. Ulterior, prețurile au intrat pe un platou și se așteaptă să rămână relativ con-

stante cel puțin până la finalul anului curent.

Pentru a sublinia această evoluție, putem compara prețurile de acum șase ani cu cele din prezent la cele mai vândute produse din portofoliul nostru. Cu șase ani în urmă, majoritatea vaselor de toaletă cumpărate se situau într-o plajă de preț de 200-300 de lei. În prezent, prețul mediu al celor mai vândute vase de toaletă se ridică la aproximativ 600-700 de lei, ceea ce reprezintă o creștere semnificativă în acest interval de timp.

De asemenea, important de menționat este că, în cazul nostru, comanda medie a atins nivelul de 1.750 de lei și ne așteptăm ca această cifră să crească la peste 1.800 de lei până la finalul anului. Această tendință indică faptul că există un interes crescut pentru produse mai calitative, iar consumatorii sunt dispuși să investească mai mult în articolele home & deco.

**Reporter:** Ce produse noi aveți în ofertă?

**Laura Sardescu:** În primul semestru din 2023, am extins considerabil oferta Neakaisa.ro pentru a răspunde mai bine preferin-

țelor clienților noștri. În acest sens, am adăugat produse noi precum corpuri de iluminat, riflaje, tapet, mobilier pentru grădina, respectiv și alte tipuri de mobilier și decorațiuni pentru casă. Am inclus categorii noi de obiecte în vederea satisfacerii nevoilor clienților, atât pentru amenajarea băii, cât și a altor camere ale casei. Această extindere a gamei a avut un impact semnificativ, iar compania a comercializat cu circa 45% mai multe produse față de primele șase luni ale anului trecut.

În prezent, magazinul nostru online oferă un portofoliu de peste 20.000 de produse de la 60 de branduri diferite, iar eforturile noastre de a diversifica gama de produse continuă. Scopul nostru este să avem produse variate, pentru a acoperi toate tipurile de nevoi ale clienților Neakaisa.ro.

**Reporter:** Care sunt tendințele din piață?

**Laura Sardescu:** Tendințele și preferințele în materie de design al băilor de pe plan local încep să se alinieze cu cele din străinătate, iar românii încep să vadă și

(continuare în pagina 52)

## LAURA SARDESCU:

"În ceea ce privește evoluția e-commerce-ului, zona de home & deco cu siguranță va continua să crească. Iar la această evoluție contribuie, cum spuneam, rata de adopție a tehnologiei, dar și obiceiul de consum deja format și accelerarea penetrării comerțului electronic în rutina consumatorului".



(*urmare din pagina 50*)

beneficiile funcționale ale anumitor produse, nu doar pe cele estetice. Noi am observat că baia începe să fie tot mai apreciată și în România, iar acest lucru începe să se resimtă și în ceea ce privește investițiile. Oamenii au început să caute nu neapărat produse scumpe, ci produse la un preț corect. În final, vor să aibă încredere că rezistența produselor achiziționate va fi echivalentă, în timp, cu investiția făcută.

Un alt aspect important pe care l-am observat este igiena. Pentru consumator, acest aspect începe să fie un punct esențial de cumpărare, mai ales în prezent, când au apărut tot felul de sisteme și tehnologii noi, care ajută la menținerea curățeniei în baie, prin reducerea numărului de microbi. Există un trend global de perfecționare a igienei și, din fericire, România se aliniază la acesta.

În continuare, la Neakaisa.ro, cele mai căutate categorii rămân vasele de toaletă, urmate de lavoare, căzi, paravane de duș și baterii. De exemplu, cel mai vândut produs al nostru este un vas de toaletă care are capacitatea de auto-curățare.

**Reporter:** Din ce zona vine cererea cu preponderență?

**Laura Sardescu:** Am resimțit o creștere semnificativă care vine din segmentul B2B, pe care ne-am concentrat în ultima vreme, în special datorită colaborării cu arhitecți și designeri de interior. În 2022 am lucrat cu aproximativ 30 de arhitecți și designeri de interior, iar în prezent numărul lor a crescut la peste 150. Inclusiv pentru amenajarea celor 11 camere ale showroom-ului nostru deschis anul acesta, am colaborat cu 11 designeri diferiți. Astfel că fiecare a adus propria sa viziune în ceea ce privește amenajarea băii și s-a folosit de o varietate de produse din portofoliul Neakai-

sa.ro, de la obiecte sanitare, pardoseli, tapet, riflaje până la obiecte de design.

Mai mult, din decembrie anul trecut, ne-am dezvoltat foarte mult pe partea de proiecte și avem câteva proiecte rezidențiale și HoReCa cu care colaborăm pentru amenajarea băilor. În prezent lucrăm cu ansambluri mai mici de 5-6 case și suntem în discuții și cu ansambluri mai mari. Iar, ușor-ușor, dorim să extindem cât mai mult și aceste verticale.

**Reporter:** Cum apreciați profilul cumpărătorului?

**Laura Sardescu:** Profilul cumpărătorului Neakaisa.ro este destul de variat. Noi ne adresăm unui public țintă cu interese în domeniul designului interior și amenajării locuinței, iar aici includem pasionați de design interior, arhitecți și designeri profesioniști, dar și persoane care au nevoie de obiecte sanitare pentru amenajarea băii și pentru decorarea casei. În acest sens, punem la dispoziția clienților noștri o gamă variată de produse, de la obiecte pentru un design eccentric până la minimalism. Lucrăm cu producători renumiți pentru a oferi opțiuni complexe și diversificate pentru orice preferințe de amenajare sau proiecte de design interior.

Una dintre misiunile noastre este și educarea cumpărătorului, iar în această direcție ne ajută mult și profilul consumatorilor care ne accesează platforma. Avem useri informați, maturi, care știu ce fel de produse își doresc sau știu să ceară consultanță specializată echipei Neakaisa.ro, iar aceste lucruri eficientizează mult procesul de vânzare.

**Reporter:** Ce cifră de afaceri estimați că veți avea în acest an?

**Laura Sardescu:** Am încheiat anul 2022 cu o cifră de afaceri de 5,7 milioane de euro, iar pentru anul în curs am estimat o creștere de circa 20%, însă contextul recent - inflație ridicată, lipsa de predictibilitate și provocările din piețele conexe - ne determină să fim mai precauți în estimări.

Anul acesta a fost unul foarte important pentru business-ul Neakaisa.ro, pentru că am făcut

pasul din online spre offline. Am ales cumva să mergem contra curentului, deoarece pe nișa în care activăm, de regulă, începem cu un spațiu fizic și după scadeți cu e-tail-ul. Însă noi am luat această decizie de a face lucrurile ușor diferit și suntem foarte încântați. Showroom-ul pe care l-am lansat anul acesta, în luna mai, scrie un nou capitol pentru business-ul Neakaisa.ro.

Deschiderea showroom-ului a fost o mișcare strategică care, în final, ne-a completat foarte bine povestea. Este piesa care ne lipsea pentru a funcționa într-un sistem omnichannel eficient, ce ne permite să fim mai aproape de nevoile și de preferințele clienților și de a le îmbunătăți experiența de cumpărare.

În privința extinderii, suntem mulțumiți de showroom-ul din Capitală și evaluăm posibilitatea deschiderii unui al doilea, în alt oraș din țară. Acesta va fi tot un showroom concept, fără posibilitatea de ridicare imediată a produselor. Momentan, nu planificăm deschiderea de magazine fizice tradiționale. Suntem, în esență, un retailer online, iar retailul tradițional este un cu totul alt domeniu de activitate. Nu cred că suntem pregătiți să operăm cu magazine și puncte fizice de vânzare în viitorul apropiat.

**Reporter:** Cum caracterizați piața construcțiilor?

**Laura Sardescu:** Anul 2023 a fost unul cu provocări destul de mari în e-commerce, dar și în industria construcțiilor și a imobiliarelor. După anii de pandemie și războiul din Ucraina, comportamentul consumatorului s-a modificat foarte mult, iar majoritatea business-urilor a trebuit să se adapteze la noua ordine din piață, ceea ce s-a adăugat eforturilor tuturor de a continua dezvoltarea business-urilor. Noi credem că 2023 este un an de tranziție, atât pentru piață, cât și pentru noi ca afacere de la nivel local.

**Reporter:** Mulțumesc!

