



OSSERVATORIO MILANO RETAIL TOUR

MiRT Radar 2027

Dieci trend del retail specializzato, dove l'AI è già al lavoro, e la prima mossa per ognuno.

Edizione di ottobre 2026 · milanoretailtour.com

Prima il retail, poi l'AI

Il retail cambia ogni settimana, ma non tutto quello che cambia conta per un negozio specializzato. Abbiamo scelto i dieci trend che, secondo l'osservatorio Milano Retail Tour, peseranno di più nei prossimi dodici mesi su ottici, profumerie, gioiellerie, librerie, ferramenta, negozi di arredo, sport e specialità alimentari. Per ognuno: i numeri, con la fonte; un esempio di negozio; la prima mossa, che quasi sempre non costa nulla.

01 Il cliente chiede all'AI dove comprare

02 Il commesso aumentato

03 L'AI che compra al posto del cliente

04 Dati in ordine prima dell'AI

05 Il negozio come servizio

06 Il negozio come comunità

07 Recensioni: nuove regole, più valore

08 Usato e permuta entrano in negozio

09 Il video che vende

10 Le regole del 2026: AI e accessibilità

Il cliente chiede all'AI dove comprare

I NUMERI

In Italia, tra agosto 2025 e maggio 2026, la scoperta dei prodotti con la ricerca tradizionale è scesa del 15%; con assistenti AI e altri nuovi canali è cresciuta del 38%. (Salesforce)

Il 34% degli italiani ha usato un assistente AI per fare acquisti nell'ultimo anno; nella Gen Z il 52%. (Adyen)

UN ESEMPIO

Un ottico con categoria, orari e servizi precisi sulla scheda Google viene citato quando qualcuno chiede "ottico aperto il sabato vicino a me"; quello con la scheda vuota no.

LA PRIMA MOSSA

Sistema la scheda Google (categoria, orari di dicembre, servizi e marchi) e chiedi ogni mese a ChatGPT e Gemini dove comprare quello che vendi.

Il commesso aumentato

I NUMERI

L'87% dei ricavi retail passa ancora dal negozio fisico; dare strumenti ai commessi è la terza priorità tecnologica del 2026 per i retailer. (IHL Group)

Ace Hardware ha dato ai commessi un assistente AI, "Hey ARMA", in oltre 2.300 negozi. (IHL Group)

UN ESEMPIO

In una ferramenta il commesso nuovo chiede all'assistente quale tassello serve per il cartongesso e risponde al cliente in pochi secondi, come farebbe il titolare.

LA PRIMA MOSSA

Raccogli in un documento le venti domande più frequenti al banco, con la risposta del titolare. È la base di qualsiasi assistente futuro.

L'AI che compra al posto del cliente

I NUMERI

Il 43% degli italiani lascerebbe a un'AI l'intero acquisto, pagamento compreso; l'80% dei retailer italiani si dice aperto. (Adyen)

Visa ha completato in Europa i primi pagamenti eseguiti da agenti AI con oltre 30 banche. (Retail Systems)

UN ESEMPIO

Un cliente chiede all'assistente "riordinami lo stesso shampoo di sempre": compra chi ha prodotto, prezzo e disponibilità leggibili online.

LA PRIMA MOSSA

Non inseguire le piattaforme: prepara un catalogo pulito, con codici, prezzi e disponibilità aggiornati. Servirà in ogni caso.

Dati in ordine prima dell'AI

I NUMERI

Solo il 42% delle aziende italiane ha dati dei clienti pienamente unificati; il 44% non sincronizza l'inventario in tempo reale e il 37% ha prezzi incoerenti tra canali. (Salesforce)

UN ESEMPIO

Una profumeria con due punti vendita scopre di avere tre listini diversi tra cassa, sito e Instagram: nessuna AI può rispondere bene al cliente su quel prezzo.

LA PRIMA MOSSA

Un solo listino e una sola anagrafica clienti, con il consenso privacy registrato. È noioso, ed è il lavoro che rende utile tutto il resto.

Il negozio come servizio

I NUMERI

Il 78,9% delle farmacie italiane offre esami e test rapidi, il 77,4% l'elettrocardiogramma. (Federfarma)

L'81,7% degli italiani va sempre nella stessa farmacia. (Federfarma)

UN ESEMPIO

Una gioielleria offre pulizia e controllo gratuiti delle chiusure ogni sei mesi: il cliente torna, e ogni visita è un'occasione di vendita.

LA PRIMA MOSSA

Scegli un servizio che fai già gratis e rendilo prenotabile, con un promemoria per la volta successiva.

Il negozio come comunità

I NUMERI

Le librerie indipendenti americane associate all'ABA sono 3.417, oltre 500 in più in un anno e quasi il triplo di dieci anni fa. (Fortune)

Oltre il 40% di Gen Z e Millennial dice che l'esperienza in negozio lo rende più propenso a comprare da un retailer. (ICSC-McKinsey)

UN ESEMPIO

Un negozio di running organizza un'uscita di gruppo il giovedì sera: i partecipanti diventano i clienti più fedeli, e portano gli amici.

LA PRIMA MOSSA

Un appuntamento al mese, sempre lo stesso giorno, con un invito ai clienti migliori.

Recensioni: nuove regole, più valore

I NUMERI

Dal 7 aprile 2026 la legge annuale PMI (n. 34/2026) considera lecite solo le recensioni pubblicate entro 30 giorni da chi ha davvero usato il servizio, senza incentivi; le linee guida AGCM devono ancora uscire. (GreenMe)

Il 23 marzo 2026 l'AGCM ha multato Trustpilot per 4 milioni di euro. (GreenMe)

UN ESEMPIO

Un'ottica chiede la recensione con un messaggio il giorno dopo la consegna degli occhiali, senza sconti in cambio, e risponde a ognuna nominando il servizio.

LA PRIMA MOSSA

Chiedi la recensione entro pochi giorni dall'acquisto, mai in cambio di sconti, e rispondi a tutte. Verifica con il tuo consulente come la legge si applica alla tua attività.

Usato e permuta entrano in negozio

I NUMERI

Il mercato dell'abbigliamento usato negli Stati Uniti arriverà a 78,8 miliardi di dollari entro il 2030; il 48% di chi compra usato usa strumenti AI. (ThredUp)

UN ESEMPIO

Un negozio di sport ritira le bici dei bambini diventate piccole e le rivende ricondizionate: chi porta la vecchia compra la nuova lì.

LA PRIMA MOSSA

Prova una permuta su una sola categoria per tre mesi e misura quante permutate diventano un acquisto.

Il video che vende

I NUMERI

TikTok Shop in Italia ha superato i 21.000 venditori attivi; il live shopping vale il 20% del fatturato, i video acquistabili il 38%. (ItaliaOggi)

Gli utenti di TikTok Shop sono il 18,8% di chi compra online in Italia. (NielsenIQ, via ItaliaOggi)

UN ESEMPIO

Una profumeria gira ogni settimana un video di 30 secondi con la titolare che racconta una fragranza: è la competenza del banco, portata fuori dal negozio.

LA PRIMA MOSSA

Un video a settimana, girato in negozio con il telefono, su un prodotto e il perché lo consigli.

Le regole del 2026: AI e accessibilità

I NUMERI

L'AI Act chiede a chi usa sistemi di AI di curare l'alfabetizzazione sull'AI del personale dal 2 febbraio 2025; dal 2 agosto 2026 i chatbot devono far sapere alle persone che stanno parlando con un'AI.

Dal 28 giugno 2025 i siti di vendita online devono essere accessibili; AgID ha pubblicato il regolamento di vigilanza e le sanzioni arrivano fino a 40.000 euro. (Linkiesta)

UN ESEMPIO

Un negozio che usa un assistente su WhatsApp scrive nel primo messaggio "ti risponde un assistente automatico, un collega ti richiama se serve".

LA PRIMA MOSSA

Una formazione base sull'AI per il team, registrata, e un controllo di accessibilità del sito se vendi online.

IL PASSO SUCCESSIVO

Quali di questi trend contano per il tuo negozio?

Prenota la **Diagnosi MiRT**: 30 minuti in videochiamata, gratis. Prima della chiamata guardiamo il tuo negozio da fuori (scheda Google, recensioni, sito, cosa dicono gli assistenti AI); in chiamata ti indichiamo i tre punti dove l'AI ti fa guadagnare tempo o clienti.

PRENOTA LA DIAGNOSI →

MiRT Explore

AI Retail Tour e Academy: l'AI già al lavoro nei negozi di Milano

MiRT Check

AI Readiness Check: dove l'AI ti fa guadagnare, con quali strumenti, in che ordine

MiRT Watch

L'osservatorio che lavora per il tuo negozio, ogni giorno

MiRT Act

Agenti AI per clienteling, contenuti, recensioni e dati di vendita

FONTI

1. [Salesforce, State of Commerce, 29 luglio 2026](#)
2. [Adyen, ricerca su consumatori e retailer italiani, 8 luglio 2026](#)
3. [IHL Group, Empowering the frontline, 2 maggio 2026](#)
4. [Retail Systems, Visa e l'agentic commerce in Europa, 3 luglio 2026](#)
5. [Quotidiano Sanità, rapporto Federfarma 2026, 18 giugno 2026](#)
6. [Fortune, librerie indipendenti, 28 maggio 2026](#)
7. [Retail Dive, ICSC-McKinsey "Shopping in the Age of AI", 5 maggio 2026](#)
8. [GreenMe, nuove regole sulle recensioni, 8 aprile 2026](#)
9. [Retail Dive, ThredUp Resale Report 2026, 3 aprile 2026](#)
10. [ItaliaOggi, TikTok Shop un anno in Italia, 27 aprile 2026](#)
11. [Linkiesta, accessibilità digitale, giugno 2026](#)

Contenuto scritto con l'ausilio dell'AI con la supervisione di Gianluca Falduto. Milano Retail Tour · info@milanoretailtour.com · +39 02 97376045 · Corso S. Gottardo 18, Milano.