



## **La soddisfazione della clientela viene prima del profitto: IKEA Svizzera abbassa ancora i prezzi**

Spreitenbach, 30 ottobre 2024

**Nell'anno finanziario 2024 (1° settembre 2023 – 31 agosto 2024), IKEA Svizzera ha investito complessivamente 64 milioni di franchi svizzeri per ridurre i prezzi, accettando anche un lieve calo di fatturato. L'azienda rafforza così la sua presenza sul mercato e amplia ancora sia il commercio online che i servizi. Con un risultato di 1,239 miliardi di franchi svizzeri, il fatturato dell'intero anno è inferiore del 3,4% rispetto a quello precedente.**

In un esercizio caratterizzato da incertezze economiche e da un mercato dell'arredamento in regressione, IKEA ha ridotto ulteriormente i prezzi per la propria clientela. Ciò riguarda non soltanto più di 2'000 prodotti come mobili e articoli per la casa, ma anche servizi e ristoranti. Come conseguenza, anche i servizi hanno registrato un aumento del 6,6%, con prenotazioni che riguardano un acquisto su due. Al contempo la quota delle vendite online è aumentata dal 25,7% al 27,5% del fatturato. Inoltre, l'azienda ha investito con coerenza nell'ampliamento di un'esperienza d'acquisto uniforme tramite tutti i canali, nonché nelle nuove sedi a Riddes e Winterthur. Il numero di visitatori nei negozi continua a rimanere costante, con 13,5 milioni di persone.

### **Piano quinquennale: investimenti nel futuro**

Da ottobre 2023 Janie Bisset ricopre il ruolo di CEO e Chief Sustainability Officer ai vertici di IKEA Svizzera. Sotto la sua direzione, è stato sviluppato un piano quinquennale che orienta l'azienda su cinque ambiti centrali: accessibilità, esperienza della clientela, sostenibilità, collaboratori/collaboratrici e cultura aziendale. In questo piano i prezzi dovrebbero essere ulteriormente ridotti e al contempo si prevedono investimenti nelle sedi fisiche attuali e nei canali digitali. Il tutto mantenendo un'attenzione particolare verso persone e ambiente: servizi di consegna a zero emissioni ed edifici sostenibili sono ambiti d'investimento prioritari per migliorare il bilancio di CO<sub>2</sub>. Attraverso tre differenti programmi, IKEA Svizzera contribuisce inoltre all'integrazione professionale delle persone migranti, impegnandosi attivamente per un cambiamento positivo a livello sociale. Sostenibilità e responsabilità sociale sono al centro di tutte le attività. Per questo, investimenti su collaboratori/collaboratrici e impegno verso la sostenibilità sono di grande importanza. IKEA intende così dimostrare che agire nella consapevolezza delle proprie responsabilità può avere senso anche da un punto di vista economico. Con questo piano quinquennale IKEA punta a consolidarsi a lungo termine come prima scelta per la vita domestica, esercitando al contempo un influsso positivo sulla società e sull'ambiente.

### **Focus sulla soddisfazione della clientela**

IKEA Svizzera ha raggiunto nell'esercizio finanziario 2024 un fatturato di 1,239 miliardi di



franchi svizzeri, un valore che rappresenta un calo del 3,4% rispetto all'anno precedente, nonostante un maggior numero di prodotti venduti. «Abbiamo consapevolmente deciso di mettere la nostra clientela al di sopra del nostro profitto, anche se avevamo il potenziale per segnare il nostro miglior anno finanziario», spiega Janie Bisset. Nel 2024 IKEA Svizzera ha utilizzato 64 milioni di franchi svizzeri per ridurre i prezzi di oltre 2'000 prodotti, tra cui mobili e accessori d'arredamento, servizi e generi alimentari. «Abbiamo mantenuto la nostra promessa di diventare più accessibili e più abbordabili, in particolar modo dato che si tratta di un periodo in cui tante persone devono cavarsela con poco denaro», continua Janie Bisset; e aggiunge: «Questo impegno ha rafforzato la fiducia della nostra clientela e consolidato ulteriormente la nostra presenza sul mercato». Nel 2024 IKEA ha potuto aggiudicarsi 240'000 nuovi soci IKEA Family e aumentare la cifra complessiva a oltre 2,3 milioni di soci. Inoltre, è stato registrato il miglior risultato finora nella soddisfazione della clientela. «Questi successi non sono dovuti soltanto alle nostre riduzioni di prezzo, ma soprattutto all'impegno dei nostri collaboratori e collaboratrici», spiega Janie Bisset.

### **Esperienza d'acquisto uniforme**

L'anno finanziario 2024 è stato caratterizzato da importanti aperture e dallo sviluppo dell'offerta su tutti i canali. In primavera, IKEA Svizzera ha inaugurato un nuovo negozio a Riddes, nel Vallese. È il primo in un cantone montano ed è un modello di riferimento per la correlazione tra innovazione e sostenibilità. Riddes è stata una delle due sole aperture internazionali di negozi nel 2024, la prima in Svizzera da dieci anni. Dopo il Vallese IKEA si è nuovamente insediata in un centro cittadino. Da giugno il Plan and Order Point di Winterthur offre infatti una consulenza personalizzata sull'arredamento, che consente in particolare di pianificare idee abitative più complesse, ordinare e ritirare nelle vicinanze.

Nonostante un lieve calo nel fatturato, nel commercio stazionario il numero di visitatori è rimasto stabile, con 13,5 milioni di persone nei dieci negozi e nei tre Plan and Order Point. La quota delle vendite online è cresciuta dal 25,7% al 27,5% del fatturato complessivo. Anche i servizi aggiuntivi hanno dimostrato il proprio valore ed evidenziano il desiderio di un'esperienza d'acquisto impeccabile e comoda. Un acquisto su due è stato integrato con consegna, montaggio e pianificazione d'arredamento. Particolarmente richiesti sono stati i servizi di pianificazione per soluzioni d'arredamento complesse. L'aspetto preferito del pubblico rimane come sempre la gastronomia: il Ristorante Svedese, il bistro e il Food Market hanno registrato un incremento degli ospiti del 3%, portando a un aumento del 2,4% del fatturato.

### **Sfruttare le risorse con intelligenza**

Nell'ottica della riduzione delle emissioni operative di CO<sub>2</sub>, l'azienda ha investito 15 milioni di franchi svizzeri nell'installazione di impianti fotovoltaici, nel miglioramento dell'isolamento dei tetti degli edifici e nella costruzione di impianti di climatizzazione a



energia rinnovabile. Sono state ampliate anche le stazioni di ricarica per i veicoli elettrici, che permettono di mettere a disposizione a impatto zero oltre 80'000 ordinazioni. Entro la fine del 2025 l'intero servizio di consegna dovrebbe essere del tutto privo di emissioni. Un altro elemento importante della strategia di sostenibilità di IKEA è il tema dell'economia circolare. Per questo dal 2018 viene promosso l'utilizzo più prolungato di mobili grazie al Servizio seconda mano, che permette di riconsegnare i mobili IKEA usati per ripristinarli e venderli a prezzo scontato. Nel 2024, sono così stati riacquistati circa 14'500 mobili usati, che hanno successivamente trovato nuove proprietarie e nuovi proprietari nell'angolo delle seconde opportunità. IKEA Svizzera continua a investire a pieno ritmo nelle soluzioni sostenibili. Entro il 2030 l'azienda si impegna a operare completamente secondo l'economia circolare e a ridurre della metà le emissioni di gas serra di tutta la propria catena di creazione del valore.

### **Prospettiva 2025: dormire meglio, vivere meglio**

IKEA vuole capire che cosa tiene effettivamente occupate le persone a casa e a questo scopo effettua studi a cadenza regolare. Nel 2024 IKEA Svizzera ha fatto visita a 90 economie domestiche, eseguendo in aggiunta [un sondaggio rappresentativo sul tema del sonno](#). Ne risulta che il 70% delle persone intervistate vorrebbe avere un sonno migliore. Per questo motivo IKEA si è prefissata per il 2025 l'obiettivo di supportare le persone in Svizzera con migliori soluzioni per dormire. La vendita di prodotti correlati al sonno dovrebbe crescere 1,5 volte più velocemente rispetto al resto dell'assortimento. Inoltre, IKEA vorrebbe promuovere anche in questo ambito l'economia circolare. L'obiettivo entro il 2030 è di riciclare lo stesso numero di materassi di quelli venduti. L'esempio del sonno mostra come IKEA desideri migliorare la vita delle persone. «È proprio nei periodi difficili che ci occorre un luogo in cui sentirci bene e rigenerarsi. Vogliamo renderlo possibile per tutte le persone, a prescindere dal loro stile di vita o dal loro budget», spiega Janie Bisset.

### **Contatto**

IKEA Svizzera  
[pr.ch@ikea.com](mailto:pr.ch@ikea.com)

### **IKEA Svizzera in breve**

Nel 1973 IKEA ha aperto a Spreitenbach il primo negozio al di fuori della Scandinavia. Oggi IKEA Svizzera gestisce dieci negozi e tre Plan and order points in diverse sedi. Janie Bisset è CEO e CSO da ottobre 2023. IKEA Svizzera impiega circa 3.500 persone e genera un fatturato annuo di circa 1,2 miliardi di franchi svizzeri.

### **Informazioni sul Gruppo Ingka**

Il Gruppo Ingka (Ingka Holding B.V. ed entità controllate) è uno dei dodici gruppi di società che detengono e gestiscono i negozi IKEA tramite contratti di franchising con IKEA Systems B.V. All'interno del Gruppo Ingka si distinguono tre aree operative: IKEA Retail, Ingka Investments e



Ingka Centres. Il Gruppo Ingka è un partner strategico nell'ambito del sistema di franchising di IKEA, con oltre 400 negozi IKEA in 31 paesi. Questi negozi IKEA hanno registrato vendite per 41,7 miliardi di euro nell'anno fiscale 2023, con un aumento del 5,7% rispetto all'anno precedente (39,5 miliardi di euro nell'anno fiscale 22).