

The image features the Nespresso logo centered over a scenic landscape. The logo consists of a stylized 'N' with a curved underline, followed by the word 'ESPRESSO' in a bold, sans-serif font, and a registered trademark symbol (®) to the right. The background is a misty mountain range with dense green forests on the slopes and a thick layer of white fog or low clouds filling the valleys. The sky is filled with soft, grey clouds, suggesting an overcast or early morning atmosphere. In the foreground, some green plants and grasses are visible on the right side, adding depth to the scene.

NESPRESSO®

AGENDA : NESPRESSO & BICOCCA

NESPRESSO OVERVIEW

I

1.1 Brand fundamental : 10 min

1.2 Brand & Coffee challenges : 10 min

COLLABORATION DISCUSSION

II

2.1 Brand ambition & Brief : 10 min

2.2 Questions : 30 min

01
**BRAND
FUNDAMENTAL**





A REVOLUTIONARY LEADER BRAND BUILT UPON LUXURY PRINCIPLES

STRICKING FACTS - NESPRESSO



INNOVATION LEADING:
BARISTA-LIKE AT HOME



A UNIQUE DISTRIBUTION
NETWORK



AN ELITE BRAND



A MUSE WHO EXPRESSES AN
EXCLUSIVE POSITIONING



PURPOSE:

BRINGING TO LIFE OUR BRAND PURPOSE

**CULTIVATING COFFEE AS AN ART,
TO GROW THE BEST IN EACH OF US.**



THE VISION

Being a guardian of rare coffee quality and ethics...



**PUSHING THE
BOUNDARIES OF
COFFEE EXPLORATION
AND SOPHISTICATION
DELIVERING POSITIVE
IMPACT ON HUMANS
AND NATURE**

...Enabling anyone, daily,
globally, to experience it





1

A RARE QUALITY
OBTAINED THROUGH
DEEP HUMAN CARE



2

PIONEERING AN
AUTOMATED PROCESS
INTO AN ART



3

A MULTISENSORIAL
EXPERIENCE INSPIRED
BY A UNIQUE CULTURAL
MELTING POT

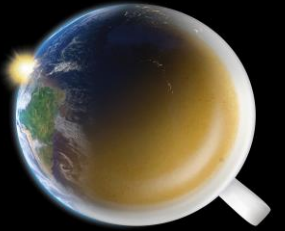




04

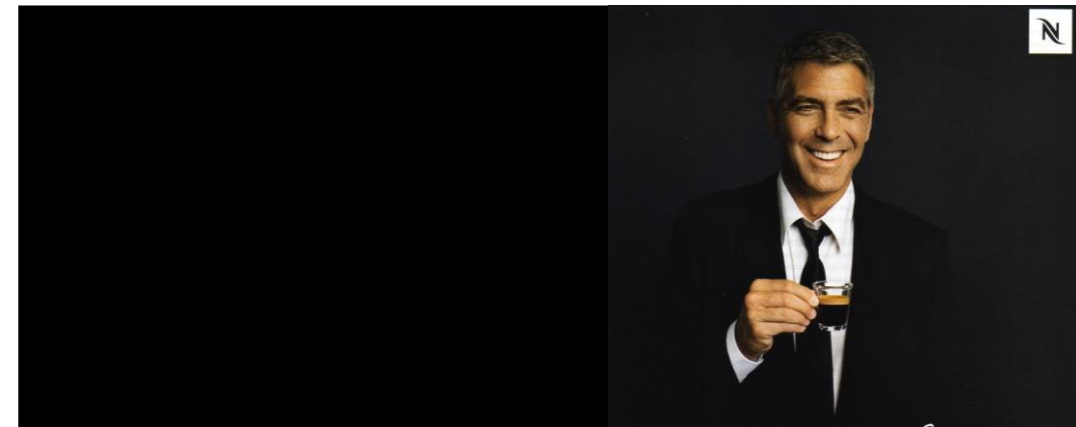
AN ENVIRONMENTALIST
COMMITTED TO A LARGER
AMBITION

THE POSITIVE CUP

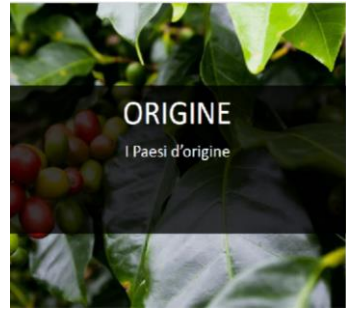
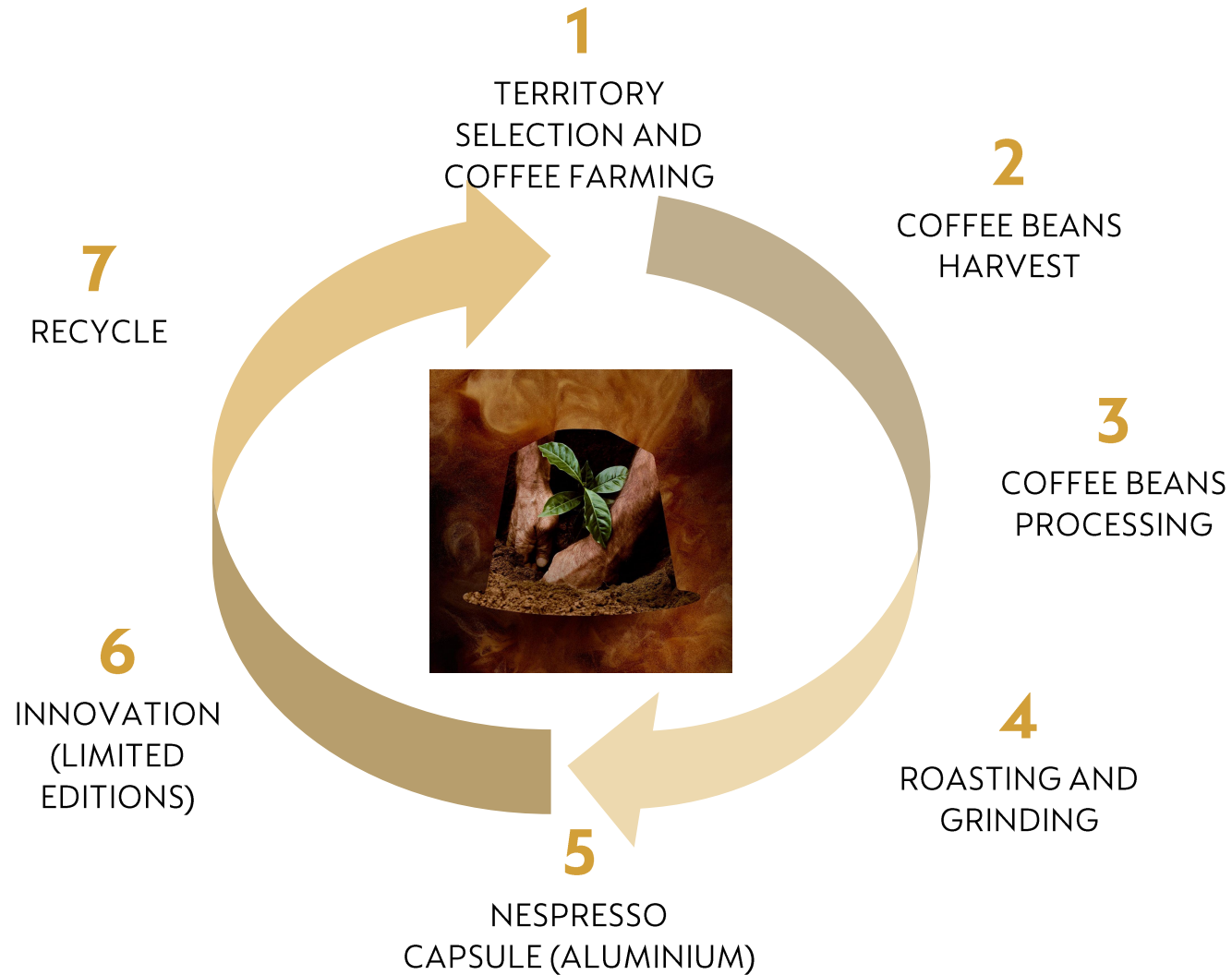


05

AN ELEVATED CEREMONY
TRANSFORMING AN
EVERYDAY ROUTINE
INTO A UNIQUE EXPERIENCE



OUR UNIQUENESS : OUR VIRTUOS CIRCLE

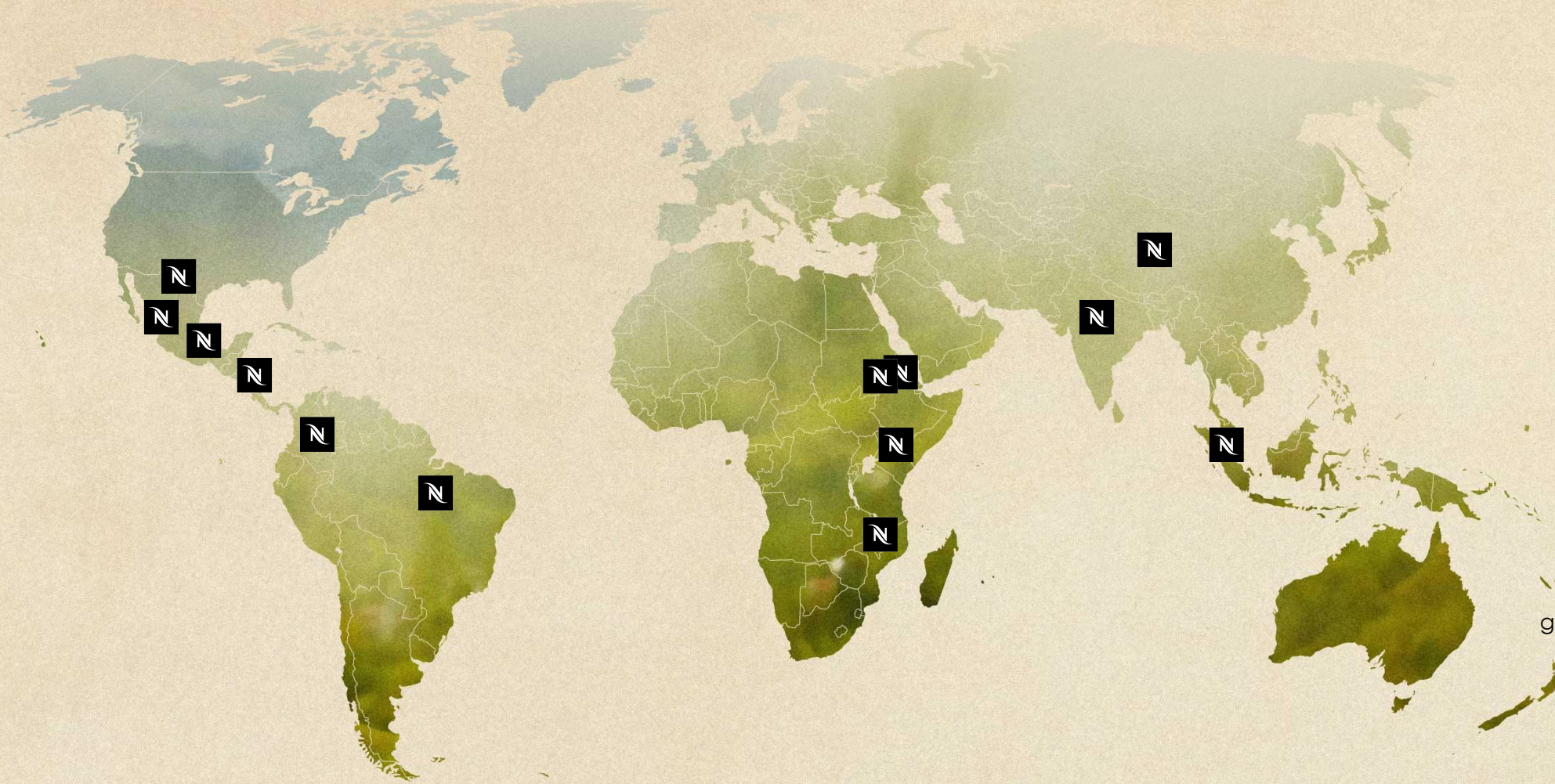




| THE COFFEE BELT



WHERE ARE NESPRESSO COFFEES COMING FROM?



13
Countries

100.000
farmers

469
Nespresso agronomists
on field

AAA
Nespresso program to
guarantee higher standards of
quality, sustainability and
productivity

AAA SUSTAINABLE QUALITY PROGRAM



QUALITY

QUALITY OF OUR
COFFEE BEANS USING
THE BEST PRACTISES
OF CULTIVATION



SUSTAINABILITY

ENVIRONMENTAL
SOCIAL AND
ECONOMIC
SUSTAINABILITY OF
WHAT WE ARE DOING



PRODUCTIVITY

OPTIMIZING THE
PRODUCTION OF
QUALITATIVE COFFEE
BEANS TO INCREASE
THE ECONOMIC WELL
BEING OF THE FARMER

NESPRESSO B2C COFFEE

Nespresso is market leader in single serve coffee machines, thanks to best coffee consumption experience, innovation, style and design

Nespresso offers a permanent range of > 30 coffee varieties and periodic limited editions that are characterized by particularly sought-after aromatic notes.



NESPRESSO®

NUOVO VERTUO

NESPRESSO REINVENTA
IL MODO DI FARE IL CAFFÈ.
DI NUOVO.



Nespresso presenta Vertuo: un nuovo sistema rivoluzionario, basato sulla tecnologia Centrifusion™, che estrae ogni sfumatura di gusto insieme a una ricca e morbida crema, dall'espresso ai formati più lunghi.

VERTUO. IL TUO CAFFÈ A UN ALTRO LIVELLO.

what else?



NUOVO VERTUO



NUOVO VERTUO



NESPRESSO B2B COFFEE



Nespresso offers a wide range of coffee and professional machines **dedicated to the B2B segments** for a unique tasting and experience.



HORECA



OFFICES



3

OUR UNIQUE EXPERTISE

NESPRESSO DISRUPTED THE COFFEE INDUSTRY WITH A NEVER-SEEN BEFORE CULTURAL APPROACH TO COFFEE, BRINGING THE BEST OF THE SWISS CULTURAL MASH UP THROUGH ITS SYSTEM

HOW?

INSPIRED BY THE BEST OF FRENCH, ITALIAN AND SWISS CULTURES:

- **PLEASURE OF THE TASTE:** THE ITALIAN ESPRESSO SAVOIR -FAIRE (ROASTERY, PRESSURE)
- **PLEASURE OF THE SOUL:** THE FRENCH GASTRONOMY (GRANDS-CRUS, COLLABORATION WITH CHEFS)
- **PLEASURE OF THE EYE:** THE SWISS SLEEK DESIGN OF ON THE MACHINES AND ACCESSORIES

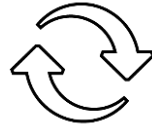


OUR SUSTAINABLE APPROACH

For its capsules, Nespresso has chosen to use aluminum, a material that can keep the characteristics of coffee intact, recyclable and reusable indefinitely.



PRESERVE
AROMA AND TASTE
OF COFFEE

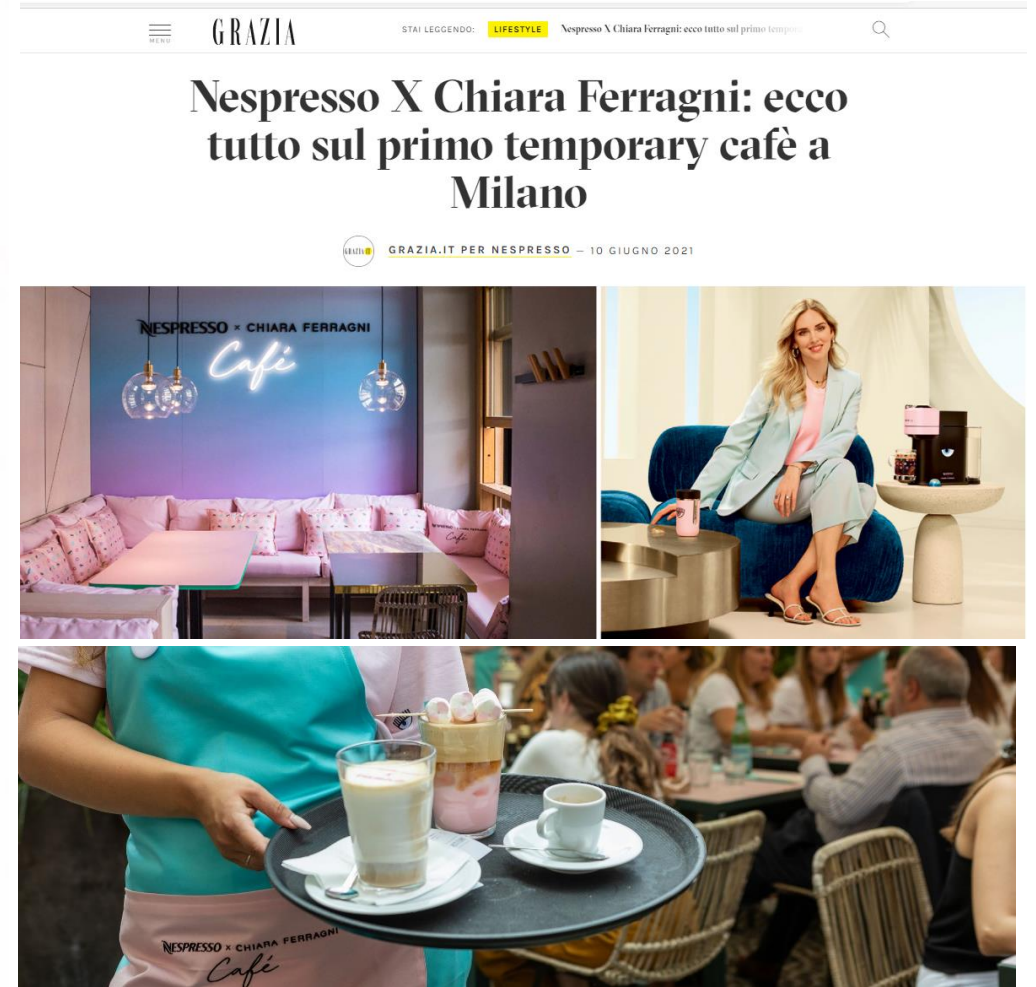


100%
RECYCLABLE



100%
SUSTAINABLE ALU
NESPRESSO COMMITMENT

NESPRESSO X CHIARA FERRAGNI SUMMER 2021



7

A UNIQUE DISTRIBUTION NETWORK

Millions online visitors / year*

43 countries

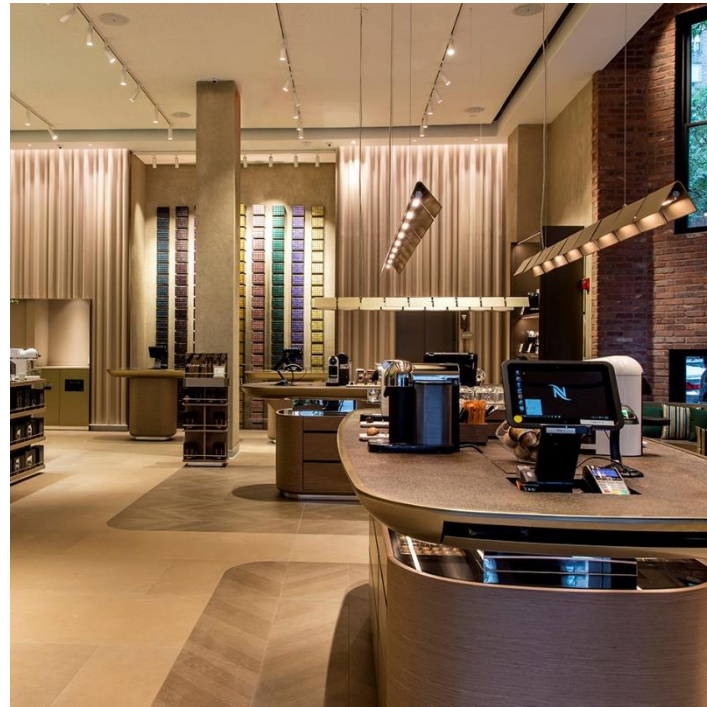
24/7 online

+800 boutiques

75 countries

+12K machine point of sale at retailers

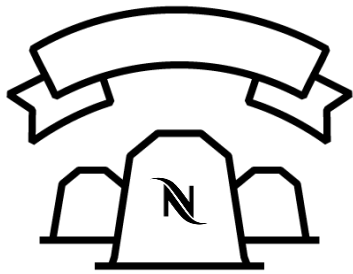
32 countries



ALL NEW BOUTIQUES ARE 100% SUSTAINABLE



OUR CHANNELS IN ITALY



72

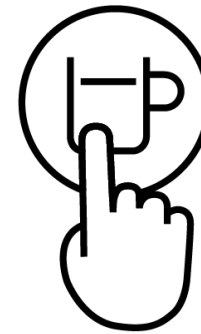
BOUTIQUES



N-POINT



N-CUBE



E-COMMERCE



CALL CENTER

BRAND AND COFFEE CHALLENGES





COFFEE NEEDS EVOLVED DURING COVID

OOH (incl. workplace) closure and mobility restrictions “forced” the in-home consumption



Coffee addressed **emotional needs** that are more focused on increasing happiness *



“I am enjoying my coffee now instead of rushing it at work”



More coffee variety at home & different types of coffee at home



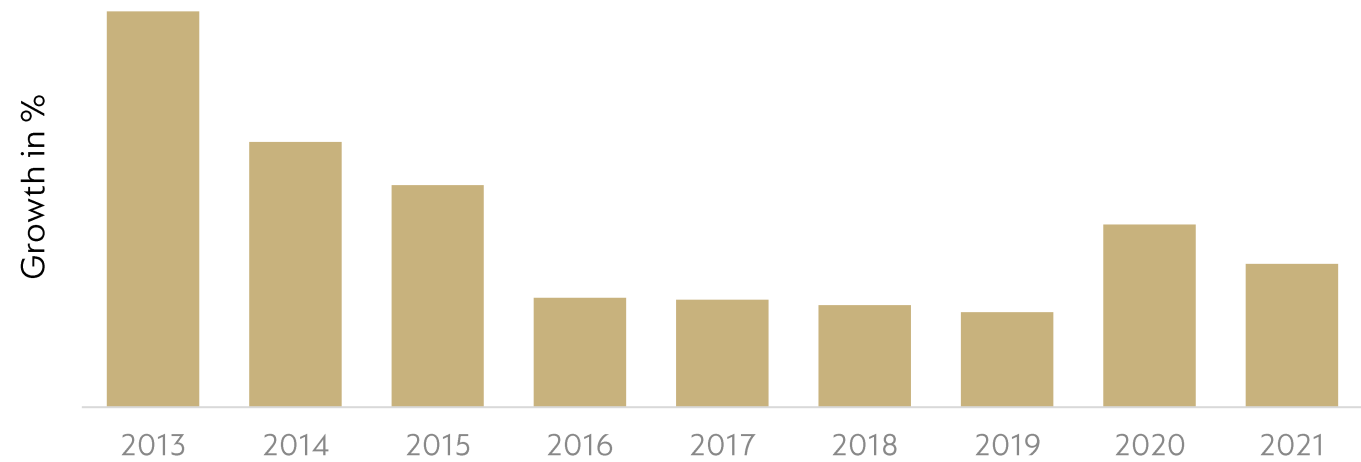
More premium, Self-Care, Indulgence and Convenience products **



THE PORTION SYSTEM IS SIGNIFICANTLY GROWING SINCE THE BEGINNING OF THE COVID NESPRESSO DRIVING THE CATEGORY GROWTH

01 Portioned coffee market had a positive peak during COVID and it's now still growing

Portioned Coffee Growth



OUR BUSINESS MODEL HAS PROVEN TO BE VERY RESILIENT

DRIVING NEW CUSTOMERS ACQUISITION AND IN HOME CONSUMPTION INCREASE



YET, FEW KEY AREAS OF IMPROVEMENTS & EXTERNAL THREATS MIGHT CHALLENGE OUR BUSINESS GROWTH IN 2022



INTERNAL RISKS



***INCREASING CHURN RATE**



***DECREASING CUSTOMER
SATISFACTION**

EXTERNAL THREATS



Democratization of OL
aluminum compatible capsules



Traditional coffee brands
expanding their business model

03

**BRAND
AMBITION**



CUSTOMER SATISFACTION



Caffè



Macchine



Accessori



Nespresso Easy



Offerte e vantaggi



Sostenibilità e Riciclo



Servizi, assistenza, FAQ



Dove siamo



Professional

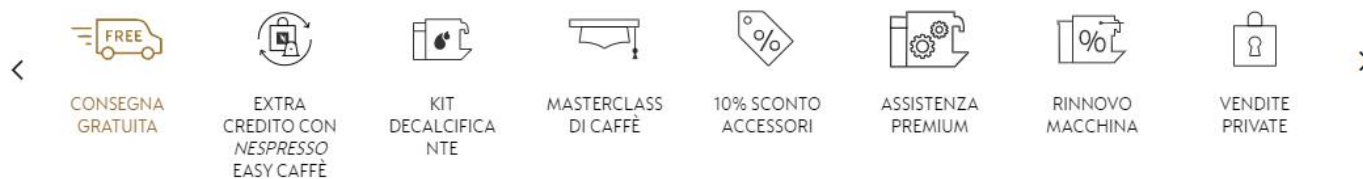
Scopri NESPRESSO & More

Sentirsi apprezzati è importante. Per questo riconosciamo la tua passione per il caffè d'eccezione riservandoti vantaggi esclusivi, premi e tante idee ispirate al caffè che renderanno ancora più straordinario il tuo rituale *Nespresso*.

REGISTRATI

SEI GIÀ REGISTRATO? ACCEDI ORA

Più tempo rimani insieme a noi, più vantaggi ricevi:



Consegna gratuita

Usufruisci delle spese di spedizione gratuite per ordini di minimo 100 capsule Original o 90 capsule Vertuo con modalità di consegna standard (ricevi l'ordine entro 1 giorno lavorativo all'indirizzo da te indicato)* o con ritiro in uno degli oltre 10.000 punti fra TNT point, edicole e uffici postali entro 2 giorni lavorativi.

*In caso di mancata copertura la consegna sarà effettuata in 2 giorni



Riconosciamo la tua passione per il caffè d'eccezione

Scopri i vantaggi *Nespresso*

Connoisseur

Sei un cliente Connoisseur al primo ordine di caffè *Nespresso*.

- Consegna gratuita
- Extra Credito con *Nespresso Easy Caffè*
- Kit decalcificante
- Masterclass di caffè
- 10% Sconto accessori
- Assistenza Premium
- Rinnovo macchina
- Vendite private
- Exclusive Experience

Expert

Sei un cliente Expert dopo 5 anni trascorsi insieme a noi, oppure acquistando tra 1.000 e 1.500 capsule in un anno.

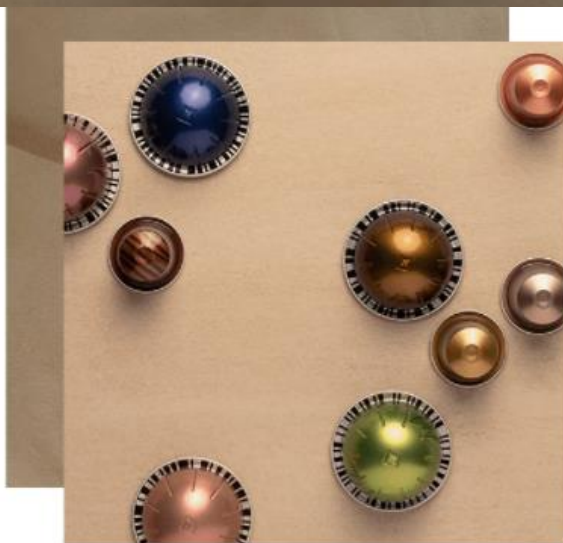
- Consegna gratuita
- Extra Credito con *Nespresso Easy Caffè*
- Kit decalcificante
- Masterclass di caffè
- 10% Sconto accessori
- Assistenza Premium
- Rinnovo macchina
- Vendite private
- Exclusive Experience

Ambassador

Sei un cliente Ambassador dopo 10 anni trascorsi insieme a noi, oppure acquistando almeno 1.500 capsule in un anno.

- Consegna gratuita
- Extra Credito con *Nespresso Easy Caffè*
- Kit decalcificante
- Masterclass di caffè
- 10% Sconto accessori
- Assistenza Premium
- Rinnovo macchina
- Vendite private
- Exclusive Experience

Un nuovo modo di vivere il mondo Nespresso. Scopri i piani Easy: più qualità, più semplicità, più vantaggi.



EASY COFFEE

UN PIANO PER OGNI AMANTE DEL CAFFÈ

- ✓ Ottieni il **10% extra ogni mese**.
- ✓ Piano flessibile **senza vincoli**.
- ✓ E consegna sempre gratuita.

SCOPRI DI PIÙ



EASY MACCHINE ORIGINAL

IL MONDO ORIGINAL SU MISURA PER TE

- ✓ Ricevi una **macchina Original in omaggio**.
- ✓ Converti il tuo **credito mensile** in caffè, macchine, accessori e golosità del mondo **Nespresso**.
- ✓ Effettua il tuo ordine e ricevilo come, quando e dove vuoi.

SCOPRI DI PIÙ



OUR BRAND EXPERIENCE

NESPRESSO

Cannaisseur

Codice cliente: 2661008

FREE CONSEGNA GRATUITA PER ORDINI DI ALMENO 10 ASTUCCI DI CAFFÈ



UN REGALO SPECIALE CON IL TUO PROSSIMO ORDINE

Gentile Michele,

Mettiamo passione in tutto ciò che facciamo, per garantirti un caffè di qualità e sostenibile.

Per questo, vogliamo regalarti un accessorio ispirato alla forma del chicco di caffè: per te un **set di tazzine Origin** acquistando 300 capsule dei tuoi caffè preferiti.

Approfittane subito!

ORDINA ORA

COS'ALTRO POSSIAMO FARE PER TE?

NESPRESSO

Ambassador

Codice cliente N°: 566620

FREE CONSEGNA GRATUITA PER ORDINI DI ALMENO 10 ASTUCCI



PER TE UNA BAG DI COTONE ISPIRATA A UNA DELLE NOSTRE NOVITÀ

Gentile Michele,

abbiamo pensato a un regalo speciale e sostenibile che racchiude un tributo a uno dei nostri nuovi caffè **World Explorations**.

Per te **una borsa di cotone organico** ispirata a **Shanghai Lungo**, che riceverai con il tuo prossimo ordine di almeno 50 capsule entro il 30 maggio.

Approfittane subito!

ORDINA ORA

N

Il tuo status: *Expert*

CONSEGNA GRATUITA PER ORDINI DI ALMENO 10 ASTUCCI DI CAFFÈ



TUTTO L'ESSENZIALE PER LA TUA ESTATE

Gentile Michele,

Ora che l'estate si avvicina, assicurati di avere con te **tutto l'essenziale** per viverla al meglio insieme al tuo caffè.

Scegli l'offerta che fa per te e ricevi i nostri **accessori must-have**:



IN OMAGGIO UNO STAMPO

per creare i tuoi cubetti di ghiaccio, acquistando 150 capsule a tua scelta



IN OMAGGIO UN TELO MARE

per le tue vacanze sulla spiaggia, acquistando 200 capsule

N

Il tuo status: *Ambassador*

CONSEGNA GRATUITA PER ORDINI DI 9 ASTUCCI VERTUO



UN REGALO DAL SAPORE ESCLUSIVO

PER LA TUA ESTATE FIRMATA
NESPRESSO

Gentile Michele,

porta in vacanza tutto il sapore dei tuoi caffè preferiti.

Ti regaliamo **10 capsule di Altissimo** se acquisti 120 capsule Vertuo a scelta.

Approfittane entro il 16 agosto!

Solo in Boutique o da Numero Verde, puoi scegliere di ricevere le 10 capsule del caffè Vertuo che preferisci.

ORDINA ORA

NESPRESSO BRIEF



BRIEF

DEFINE A STRATEGY TO INCREASE OUR CUSTOMER LOYALTY THAT IMPROVES OUR CUSTOMER SATISFACTION AND REDUCES OUR CHURN RATE

WITH FOCUS ON

- DIFFERENT AGE RANGES
- OMNICHANNEL EXPERIENCE



AREAS TO INVESTIGATE FOR THE PROPOSITION

Which are the consumer loyalty habits, for age range, for different brands?
How customer's loyalty changed after COVID?
What is relevant for the customers in terms of offers and loyalty programs?
Which company is the best in class and why?

Which are the coffee habits in Italy? (Coffee types, brands, moments of consumption..)
Which is the perception of the brand Nespresso among the different ranges of age?
What the consumer would like to have and what do they receive from Nespresso?

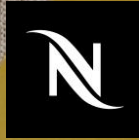
FOCUS :

How can Nespresso defend and add value to its active base, with offers and meaningful loyalty program?
What is the best customer experience among the different channels (Boutique, E.commerce, Customer Care)?
Is there any difference in customer experience looking at the target age?



THANK
YOU





QUESTIONS

NESPRESSO BRIEF 2022

filippo.turini@nespresso.com

