

# Derrière l'expérience client, la science

Placer le personnel de vos magasins au cœur de votre transformation omni-canale

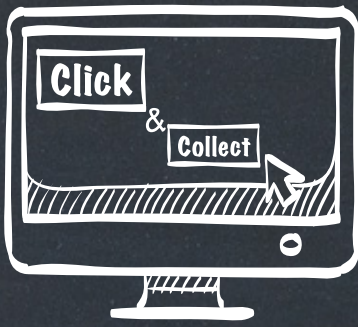
Une connaissance des clients, de leurs préférences et de leurs achats, à portée de main

Une vision en temps réel de l'état des stocks sur l'ensemble du réseau de distribution



Des disponibilités et des délais de livraison auxquels vos employés en magasin peuvent se fier

**It's not rocket science**  
*shopping*



Devenir une entreprise omni-canal demande aux enseignes un gros effort de transformation, et le personnel de leurs magasins est au cœur de cette transformation. Alors que la majorité des clients continue à préférer le contact direct, même dans le monde connecté d'aujourd'hui, le personnel reste le premier garant de la fidélisation.

Il doit se faire expert du commerce connecté, capable de voir et de vendre à travers tous les canaux. Un produit est en rupture ? D'autres options doivent être facilement accessibles, sous peine de manquer une vente au profit d'un concurrent e-commerçant. Et si le magasin appartient à un réseau de distribution proposant un service de Click & Collect ou de réservation, le personnel devra aussi maîtriser la préparation de commande en magasin.

Pourtant, malgré cela, 60 % des clients affirment que ce personnel est au mieux inefficace, au pire qu'il nuit à l'expérience d'achat<sup>1</sup>. C'est donc un enjeu majeur pour les enseignes classiques que de savoir fournir le service omni-canal qu'attendent leurs clients. Beaucoup ont tenté de relever le défi, mais ont au mieux élaboré des solutions provisoires ou des zones de test sur certains magasins. La plupart se sont arrêtées devant la complexité de la chose ne sachant tout simplement pas comment industrialiser leurs essais de manière rentable avec les outils qu'elles possèdent aujourd'hui.

La solution réside dans l'implication du personnel qui armés des bons outils, peuvent offrir au client tout ce dont il a besoin pour passer à l'étape suivante avec vous, sans perdre la vente.

Le service en magasin réclame plus d'intelligence.



## Éliminez les variables du service client

Manhattan Associates unifie, pour vos vendeurs, dans une seule solution omni-canal locale (encore appelée clienteling) vos systèmes d'orchestration de stocks (Order Management) avec vos systèmes de connaissances clients (CRM). Cette association apporte à vos vendeurs une vision complète de l'état de vos stocks disponibles à la vente dans tout votre réseau de distribution, magasins compris, ainsi qu'une grande connaissance du client (historique d'achat, préférence, paniers en cours, suggestion produits...). Cette solution met face à vos clients un personnel plus informé et donc plus compétent pour répondre à ses attentes, chose que les pure players ne peuvent simplement pas faire.

Cette solution de pointe est conçue spécifiquement pour le nouveau monde de la distribution. Elle rassemble systèmes et outils pour que chacun dans l'entreprise puisse mieux servir les clients, quelle que soit la manière dont ils établissent le contact ou passent leur commande.

Le résultat ? Une expérience authentiquement omni-canal pour chaque client. Un processus de commande simple, à partir de n'importe quel canal. Des retours simplifiés, vers n'importe quel site. Un accueil personnalisé. Des réservations et des achats avancés. Un seul système, donnant à l'ensemble de l'entreprise une vision en temps réel de la disponibilité des stocks sur l'ensemble de son réseau et donnant aux vendeurs les capacités d'enrichir la relation clients.

Mais ce n'est qu'un début. De l'augmentation du volume des commandes et de la réduction du nombre de paniers abandonnés à la construction d'une meilleure image de marque et à la fidélisation des clients, en armant mieux votre personnel, vous offrez à vos clients un processus d'achat de meilleure qualité et vous renforcez les profits de toute l'entreprise.

Nous aidons déjà certains des plus grandes enseignes au monde à réaliser cela.

<sup>1</sup> OnePoll High Street Survey, avril 2013

## La science du shopping en action

Il y a trois avantages majeurs à armer votre personnel de systèmes adaptés :



### 1. Créez en quelques secondes une expérience client unique

Malgré l'attrait des commerces en ligne low cost, la relation client reste l'une des premières raisons du choix d'une marque. Mais c'est aussi l'une des principales raisons de leur départ.

Avec une solution omni-canal locale intelligente, votre personnel peut assurer un niveau de service de premier ordre lorsqu'il est en face du client. Il dispose d'un accès instantané à l'état des stocks disponibles et aux plannings de livraison sur l'ensemble du réseau de distribution (magasins, centres de distribution, fournisseurs, en transit ...). Les informations sont plus claires et plus précises, ce qui signifie que les promesses faites aux clients sont elles aussi plus claires et plus précises.

Pour les articles dont les délais d'approvisionnement sont longs, ou pour les commandes spéciales, les programmes de sourcing vont choisir la meilleure option pour le client comme pour vous. Ce peut être par exemple une livraison directe à partir du site du fournisseur, qui réduira le délai de livraison pour le client et enrichira notablement la gamme de produits accessibles.

Une capacité sans pareille à promettre et à tenir les promesses faites au client

### 2. Offrez le soutien opérationnel qui fera l'excellence de vos employés

Les magasins ont des objectifs de résultats et, si votre personnel peut travailler plus intelligemment et plus efficacement, vous générerez des revenus supérieurs sans qu'il lui faille travailler plus dur ou plus longtemps. Il faut pour cela mobiliser les bonnes ressources au bon moment et pour les bonnes tâches.

Une solution omni-canal intelligente vous donnera les informations dont vous avez besoin pour optimiser l'expérience d'achat dans vos magasins, avec un état des stocks précis en temps réel qui vous indique où chaque article de votre stock se vend et où les stocks doivent être réaffectés. Des algorithmes intelligents qui prennent en temps réel des centaines de ces décisions, tandis que les avis préalable d'expédition (ASN) intégrés et la visibilité sur le réapprovisionnement des magasins permettent à votre personnel de respecter les dates de livraisons qu'il annonce à ses clients. Et les informations inhérentes au client et à son expérience d'achat passée donne aux vendeurs encore plus d'atouts pour améliorer l'expérience du client lorsque ce dernier arrive en magasin.

Avec en plus des fonctions de centre d'appels, vous pouvez même lancer le processus avant que le client n'arrive au magasin, en fournissant à vos équipes du call center les mêmes informations dont disposent les équipes des magasins. Les appels au service client se transforment ainsi en ventes potentielles et aident toutes vos équipes à travailler ensemble en toute transparence, avec un personnel du centre d'appels capable d'annoncer les disponibilités dans le magasin local et réservant les produits pour enlèvement en magasin (par exemple).

### 3. Vers une croissance durable

Une croissance durable est essentielle à votre société : de la préservation d'une clientèle qui continue à acheter au développement d'une relation client plus approfondie en passant par la protection des résultats financiers qu'attendent vos actionnaires. Une solution omni-canal doit vous apporter tout cela et bien d'autres choses encore.

Le personnel en magasin peut faire des ventes croisées et des montées en gamme plus vite et plus efficacement, et développer le chiffre d'affaires du magasin. Vous pouvez créer un rayon virtuel : les programmes de sourcing exploiteront l'intégralité du stock, que ce soit entre les magasins ou directement auprès du fournisseur, et proposeront au client une plus grande variété de produits sur le point de vente.

Vous pouvez aussi révolutionner la fidélisation de votre clientèle. La visibilité instantanée des commandes clients vous permet de créer des procédures d'enlèvement et de retour extrêmement efficaces, et ainsi votre personnel pourra passer plus de son précieux temps auprès de ses clients.

Des produits disponibles au-delà de votre réseau de distribution



**Derrière l'expérience client, la science**

Ou comment faire travailler votre personnel plus intelligemment, pas plus dur

**It's not rocket science**  
shopping

$$\sin^2(x) + \cos^2(x) = 1$$

$$SN = \frac{n}{2}(a_1 + a_n)$$

## Calculez les possibilités.

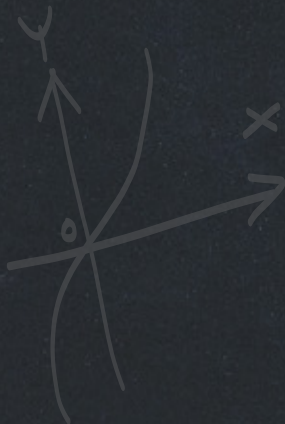
La fidélité d'un client ne dépend pas seulement des procédures et de la logistique. Elle dépend de la motivation de chacun. Le personnel en magasin donne aux enseignes classiques un avantage rare avec la chance de pouvoir lutter par des méthodes inaccessibles aux pure players.

Une plateforme omni-canal adaptée transforme la visibilité et l'accès à l'information, met l'ensemble de la supply chain à votre service et aide votre personnel à s'adapter et à tenir ses promesses, systématiquement.

Nos experts vous attendent pour vous parler de l'excellence en matière d'expérience client et de la manière de l'atteindre. Contactez Manhattan Associates maintenant en appelant le 01 76 70 53 00 ou en écrivant à [fr@manh.com](mailto:fr@manh.com).

Les experts en science du shopping.

$$\int_0^b e^{-x} \left(\frac{x}{s}\right)^b \frac{bx}{s}$$



**It's not ~~rocket~~ science**  
*shopping*