

Accélérez votre développement

Une approche scientifique pour révolutionner votre relation clients et développer votre activité

Une étude récente sur l'expérience client confirme ce qui se dit partout : la supply chain est au coeur des problématiques de la distribution.¹ Et non seulement ça, mais son importance en fait un sujet de conseil d'administration.

La technologie a toujours beaucoup compté pour les distributeurs, et l'innovation informatique a souvent été mise en vedette, comme les beacons permettant de suivre le comportement et les déplacements des clients, et bien d'autres.

Mais la majorité des grandes tendances tient au service client : le client veut que les enseignes d'aujourd'hui leur propose des services à qualité constante et qui s'adaptent à leurs besoins, avec des méthodes de livraison innovantes et une vraie visibilité sur les stocks.

C'est là un domaine où les solutions mobiles en magasin (clienteling, POS) couplées à une solution d'ordre management offrent une valeur ajoutée réelle, en aidant les enseignes du monde entier à proposer systématiquement et à peu de frais une expérience exceptionnelle à leurs clients, même dans les commandes multi-canaux complexes. C'est une solution révolutionnaire considérée désormais comme essentielle par tout distributeur omni-canal innovant.

Mais servir le client omni-canal d'aujourd'hui représente une transformation considérable pour les enseignes qui disposent d'un réseau de magasins où il n'est plus question pour le personnel de s'abriter derrière sa caisse, mais de devenir, et vite, expert de la vente numérique, capable de voir et de vendre sur tous les canaux de distribution.

Lisez la suite pour découvrir comment, en adoptant une approche scientifique de l'omni-canal, vous aiderez le personnel de vos magasins à offrir à vos clients une expérience d'achat surprenante.



It's not rocket science
shopping

$$x > \frac{y}{5} = \sqrt{\frac{672}{11}} \times \frac{13}{7}$$



Agencer le magasin plus intelligemment

Grace aux outils mobiles en magasin couplés à une solution d'order management intelligente, prenez des décisions avisées sur l'agencement de vos magasins. Les informations sont désormais accessibles au personnel à partir de n'importe où dans le magasin, et vous pouvez par conséquent réduire le nombre de caisses fixes nécessaires aux achats et dédié votre espace au service de vos clients et à la présentation de vos produits.

Ne manquez pas une vente

Augmentez vos taux de conversion, votre panier moyen, vos revenus et vos marges. Offrez à vos clients la totalité de votre assortiment dans toutes vos boutiques. En quelques clicks. L'état des stocks est calculé précisément et en temps réel par des algorithmes basés sur des contraintes et des règles. Il permet au personnel de voir et de commander facilement des articles non disponibles en rayon auprès d'autres sites. Et ainsi de sauver les ventes et remplir vos objectifs de CA.

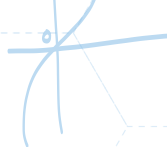
Capturez vos clients sur le moment

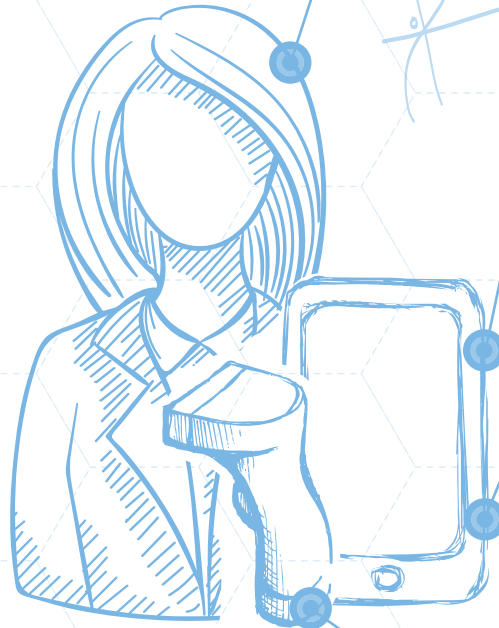
Exploitez l'ensemble de votre réseau de distribution et proposez à vos clients une gamme de produits plus large que celle effectivement en boutique lorsqu'ils sont dans la boutique et qu'ils sont prêts à acheter. Que les articles soient physiquement dans d'autres boutiques, dans un entrepôt ou encore chez le fournisseur, votre solution omni-canal centralisée, composée d'un order management, calculera le stock disponible vendable et communiquera l'information instantanément sur la tablette mise à disposition de votre vendeur.

Des retours simplifiés

De plus en plus de clients demandent de pouvoir circuler librement entre les canaux. Laissez vos clients rapporter leurs articles en boutique, même si l'achat s'est fait en ligne. Que ce soit à l'aide de nos solutions mobiles en magasin ou de call center couplées à notre solution omni-canal centrale, votre vendeur accèdera aux données des commandes clients quel que soit le canal utilisé ; et ceci permettra aussi au personnel du magasin de proposer un service ultra personnalisé aux clients quand ils rapportent un article. Le calcul est simple : donnez aux gens autant de raisons de venir dans votre boutique et de s'exposer à vos produits que vous le pouvez, et remettez le produit retourné le plus rapidement possible à la vente.

$$x = \frac{-b \pm \sqrt{b^2 - 4ac}}{2a}$$





Révolutionnez le processus d'achat

Observez vos clients au microscope : c'est un élément essentiel du succès en matière de commerce. C'est pourquoi certains des plus grands distributeurs mondiaux ont abandonné les systèmes de caisse fixes et équipé leurs employés d'appareils mobiles. Ils peuvent ainsi se déplacer librement dans le magasin, interagir avec les clients et collecter des données sur ces clients et leurs achats. Il devient également possible de vendre à partir de n'importe où : une demande d'information dans la boutique peut conduire de manière transparente à une requête sur l'état des stocks et à l'exécution d'une commande, ce qui réduit le nombre de transactions abandonnées.

Calculez le meilleur résultat

Quand ils sont en face du client, vos employés doivent être efficaces et il est difficile de l'être sans l'information appropriée. Donnez la possibilité à vos équipes d'offrir aisément à leurs clients un service exceptionnel en visualisant simplement l'ensemble de ses interactions multi-canales, en calculant et en affichant les informations produits et leur disponibilité dans une solution unique facile d'accès. Des données précises amélioreront la qualité du service, en donnant la possibilité à l'ensemble du personnel d'offrir aux clients le support et le conseil dont ils ont besoin pendant leur visite dans votre boutique.

Pulvérisez vos objectifs

Chaque fois que vous communiquez avec un client, vous avez une opportunité commerciale. Et une approche scientifique vous aide à maximiser la valeur de chaque interaction. Une orchestration intelligente des commandes facilite les ventes croisées et les montées en gamme, et donc la génération de revenus supplémentaires, en rassemblant toutes les informations dont votre personnel a besoin. Et avec l'intégration des disponibilités, vous avez l'assurance que les promesses faites au client seront tenues dans les délais et les conditions prévus.

Une préparation des commandes en boutique plus intelligente

Confier à vos employés la responsabilité du Pick & Pack constitue une part non négligeable de l'amélioration de votre réseau de distribution et d'une meilleure valorisation de vos magasins. Mais à la différence des personnels hautement qualifiés des centres de distribution, le personnel en magasin aura besoin d'être guidé pendant tout le processus. Des outils mobiles et ergonomiques à disposition du magasin, intégrés à une solution omni-canal centralisée, donneront invariablement des résultats positifs, en vous apportant toutes les informations dont votre équipe a besoin, avec des consignes faciles à comprendre et à appliquer.

$$\sin^2(x) + \cos^2(x) = 1$$
$$SN = \frac{N}{2}(a_1 + a_n)$$

Ne jouez pas avec votre entreprise

Vos vendeurs génèrent-ils un maximum de valeur pour votre commerce ? Les attentes des clients changent. Vos employés doivent être en mesure de gérer tous les aspects du cycle de vente : il n'est plus suffisant pour eux de savoir faire marcher la caisse.

Alors aidez-les à devenir des vendeurs experts, des vendeurs connectés grâce aux solutions omni-canales de Manhattan Associates.

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.**

Les experts en science du shopping.



It's not rocket science
shopping