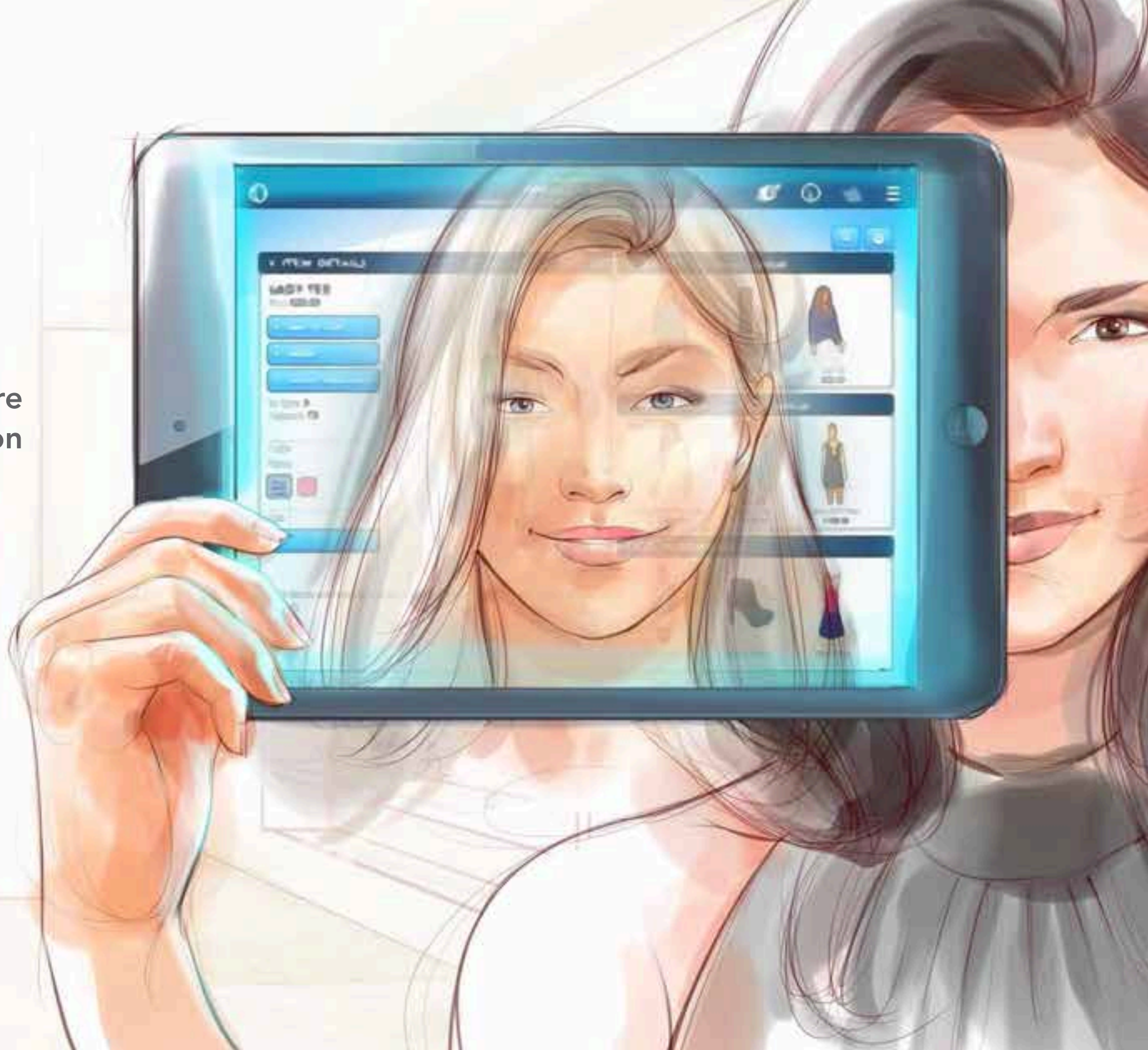


Entrez dans la nouvelle ère
de la personnalisation



Voici le nouveau
conseiller de vente



Bien plus que d'être en phase avec le consommateur, le conseiller de vente d'aujourd'hui doit jongler entre plusieurs rôles :

VENDEUR CONNECTE. Pour concourir avec les mêmes armes que la boutique en ligne, le vendeur en magasin doit pouvoir consulter l'intégralité des transactions effectuées par le client, que ce soit en ligne ou en magasin. Connaître le client et savoir comment il consomme permet de lui proposer une expérience sur-mesure en magasin. En ayant accès à la disponibilité des stocks présents dans tout le réseau de magasins, les centres de distribution et chez les fournisseurs, le conseiller de vente peut aisément se transformer un vendeur connecté – capable de vendre n'importe quel article quelle que soit sa localisation dans le réseau, et non plus uniquement les articles disponibles dans son magasin. Etre capable de proposer ce genre d'expérience élargie en boutique crée une interaction beaucoup plus pertinente et plus instantanée avec le client.

AGENT DU SERVICE CLIENTS OMNISCANAL. Tout comme un téléconseiller, le vendeur doit faciliter les échanges et retours de marchandises cross-canaux. Donner de la visibilité sur le suivi et être capable de valider une commande contribue à créer une expérience client homogène à travers tous les canaux.

SPECIALISTE DE L'EXECUTION PARFAITE. Les opérations de préparation de commandes en magasin – retrait en magasin, livraison le jour même, expédition depuis le magasin, expédition pour un autre point de vente, gestion du stock magasin – nécessitent la prise de nouvelles responsabilités pour le personnel de vos magasins. Et désormais, les technologies présentes en magasin doivent être entièrement pensées et développées pour un personnel de vente dont le métier est en pleine évolution.

Une Plateforme pour le Magasin Omniscanal. Ces nouvelles responsabilités qui incombent désormais aux vendeurs impliquent qu'ils soient dotés d'une nouvelle gamme d'outils qui leurs permettront de répondre efficacement aux besoins induits par ces clients d'un nouveau genre.

Nous avons développé la suite de solutions magasin la plus complète et la plus intuitive du marché pour adresser les besoins évolutifs du conseiller de vente connecté. Basées sur la meilleure application d'Order Management du marché, les solutions omniscanales de Manahattan Associates amènent la personnalisation, le confort et l'agilité du commerce en ligne directement dans le magasin.

JETEZ Y UN Oeil.

CLIENTELING
POINT OF SALE
STORE INVENTORY
STORE FULFILMENT
TABLET RETAILING



CLIENTELING

Une cliente entre dans votre boutique et demande des conseils pour accessoriser une tenue achetée précédemment. Seul souci : son dernier achat a été effectué en ligne, et votre système magasin actuel ne permet pas d'afficher l'historique de ses précédents achats. Parce qu'elle a émis le souhait de pousser la

relation plus loin avec votre marque, votre vendeur doit pouvoir accéder rapidement aux précédents achats de votre cliente, ses habitudes d'achats, et ainsi avoir la possibilité de poursuivre cette interaction avec elle, même quand elle aura quitté le magasin.

La solution Clienteling de Manhattan Associates aide votre conseiller de vente à proposer une expérience et un service personnalisé à votre cliente, avec par exemple une prise de rendez-vous en magasin, une vue d'ensemble de ses achats et de ses retours à travers tous les canaux, mais aussi une vue sur son panier et

sa liste de souhaits établie en ligne. Mettez en avant votre e-commerce et proposez à la vente l'intégralité de vos produits depuis un terminal mobile qui permettra à votre vendeur de se transformer en un conseiller de vente avisé.



POINT OF SALE

Un client qui souhaite acheter un article dans votre magasin est également à la recherche d'un article que vous vendez uniquement sur le web. Dans cette situation, comment votre conseiller de vente peut-il renseigner le client sur l'article que vous vendez en ligne ? Votre client peut-il avoir accès à un catalogue

cross-canal consolidé ? Et si l'achat nécessite deux transactions, quelle est la probabilité que votre client décide finalement d'effectuer son achat dans une autre boutique ? Comment permettre à votre conseiller de vente de satisfaire le besoin de votre client et de réaliser la vente, aussi bien en ligne qu'en magasin, et ainsi

capitaliser sur une expérience d'achat simple et donc agréable ?

La solution Point of Sale de Manhattan Associates confère à votre force de vente en magasin la possibilité de « vendre le réseau » en prenant des commandes à retirer en magasin ou à expédier ; dans la

continuité de votre processus de clienteling. Elle permet également de régler un achat n'importe où dans le magasin, sur un terminal mobile ou à la caisse et accepte tout type de paiement de manière sécurisée. Elle fait disparaître tous les obstacles pouvant empêcher votre vendeur de valider un achat.



STORE INVENTORY

Le succès de la vente omnicanale réside dans le fait d'avoir une meilleure vue sur l'ensemble des stocks de votre réseau. Une exécution rentable implique de faire de la gestion des stocks une priorité, et d'autant plus dans le magasin, où la précision des stocks est primordiale. D'autre part, vous

devez éviter de solliciter votre force de vente avec des tâches supplémentaires et preneuses de temps qui l'éloignerait des clients en magasin.

La solution Store Inventory de Manhattan Associates améliore la précision des stocks grâce à ses

fonctionnalités, sur terminal mobile, de réception marchandise, de décompte et d'ajustement de stock. En tant que système de référence du stock magasin, cette solution vous permet de partager, en temps réel, avec vos systèmes financiers ou de merchandising, toute opération de mouvement de stock. Et parce

qu'elle fait partie intégrante de la plateforme omnicanale de Manhattan Associates, vous avez également l'opportunité d'utiliser différents attributs de stock pour décider des quantités que vous souhaitez rendre disponible à la vente sur d'autres canaux.



STORE FULFILLMENT

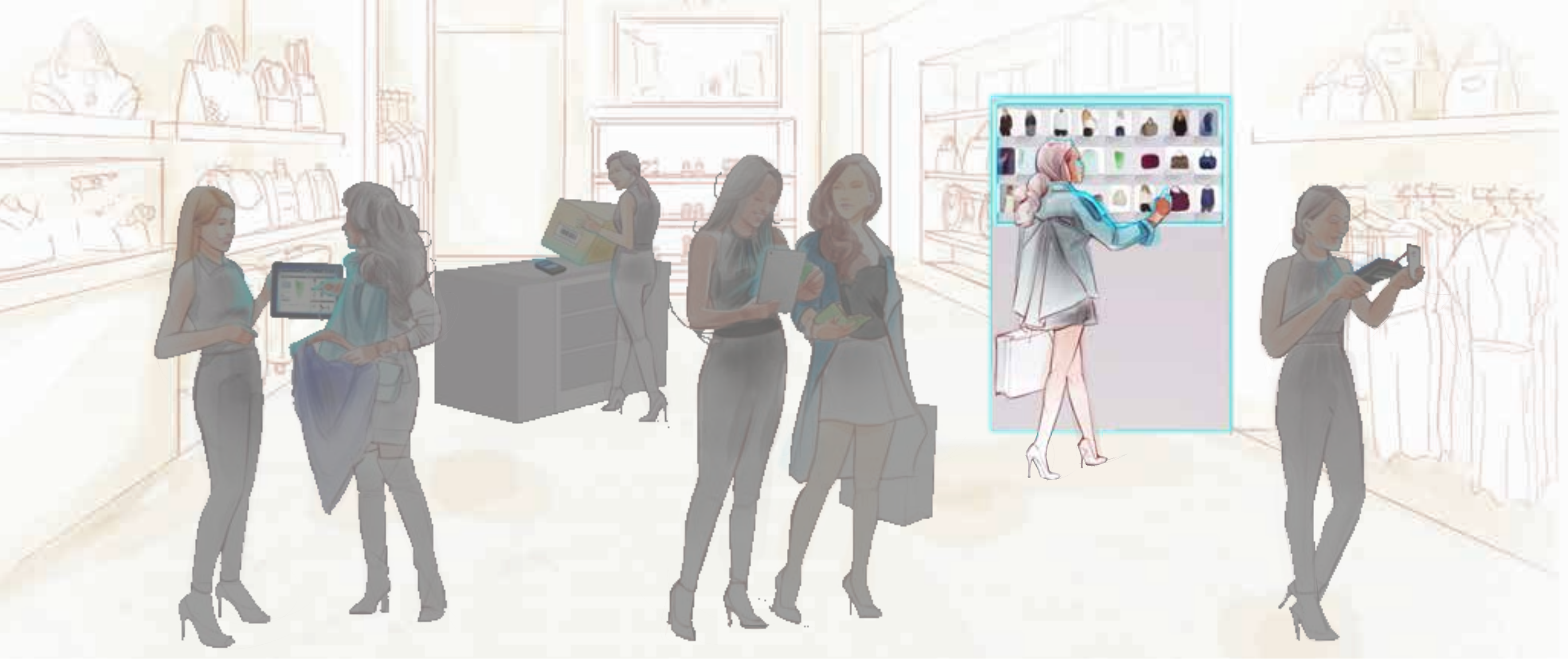
L'expédition et le retrait des commandes en magasin ont à jamais transformé le métier de vendeur. Le défi : vous devez minimiser le temps nécessaire à la préparation des commandes afin de maximiser le temps passé avec les clients en magasin.

Réalisant à quel point ces nouvelles tâches sont complexes, votre conseiller de vente a besoin d'une solution simple, facile à prendre en main et capable de gérer les flux les plus avancés.

La solution Store Fulfillment de Manhattan Associates permet à

vos conseillers de vente de rapidement préparer des commandes pour retrait ou pour expédition, et cela avec quasiment aucune formation. Notre solution établit les documents d'expédition, y compris les étiquettes du transporteur destinées aux envois et aux retours. Le conseiller de vente peut effectuer du prélèvement par

lot afin d'optimiser son activité et réaliser une priorisation dynamique des commandes pour améliorer le service client.



TABLET RETAILING

Vous devez partager l'information avec deux publics distincts.

Vos clients ont besoin d'accéder à l'information sur les produits disponibles sur tous vos canaux de distribution, dans un format interactif et visuellement engageant

—expérience difficilement réalisable sur un smartphone par exemple.

Votre conseiller de vente doit pouvoir interagir avec du contenu tel que des manuels de formation et des guides. Vous devez trouver un moyen de les satisfaire tous les deux.

La solution Tablet Retailing de Manhattan Associates vous permet de mettre à disposition des outils digitaux rapidement et facilement, dans tous vos magasins, peu importe la taille de l'écran. Vos clients peuvent parcourir votre catalogue complet sur de grands écrans

tactiles, tout en consultant vos outils promotionnels comme des lookbook ou vidéos. Avec la même solution, votre vendeur, sur un appareil mobile plus petit, peut accéder au dernier guide de merchandising, regarder une vidéo de formation, ou référencer un planogramme.



COMMENCEZ OÙ VOUS VOULEZ

Les solutions omnicanales de Manhattan Associates sont basées sur notre application Entreprise Order Management qui comprend un système moderne de gestion des transactions clients, des stocks et d'exécution des commandes à travers tout votre réseau de distribution. Cela vous permet de

commencer à n'importe quelle phase de votre plan d'action pour la modernisation de vos magasins, que ce soit : ajouter un POS mobile pour améliorer l'expérience d'achat, faire du clienteling pour augmenter vos ventes ou encore accroître l'exécution en magasin pour une meilleure rentabilité des stocks.

Ensemble, ces solutions offrent la suite la plus complète du marché en matière de vente, de service et d'exécution en magasin. Elles vous permettent de mettre en place un plan d'action sur un ensemble commun de technologies pour réduire les coûts d'acquisition et améliorer la vitesse de déploiement.

Le nouveau conseiller de vente est né.

**NOUS SOMMES PRETS
A COMMENCER SI
VOUS L'ETES.
NOUS SOMMES LA
POUR VOUS AIDER.**

