

La transformation
DIGITALE
des points de vente
PHYSIQUES

Quelques Chiffres

“En 2017, le chiffre d'affaires des ventes en ligne a atteint **82 milliards d'euros** en France, en hausse de **14 %** sur un an et de plus de **30 %** sur deux ans.”

82

Quelques Chiffres

“En dépit des promesses du e-commerce, **72%** des Français préfèrent toujours acheter en magasin plutôt que sur Internet.”

72

Quelques Chiffres

“Le commerce en ligne ne représente encore que **9%** des ventes au détail, plus de **90%** des achats continuant donc d'être effectués dans des magasins « en dur ».”

**Comment transformer
le point de vente
en lieu d'expérience ?**

ÉTAPE

01

Devanture magasin

Curiosité, émerveillement



Vitrine interactive



ÉTAPE

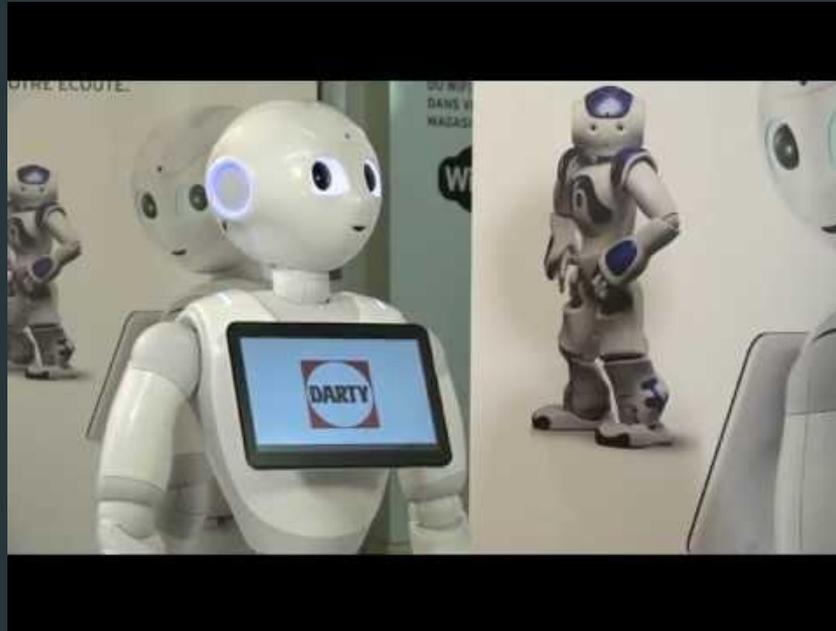
02

Accueil magasin

Curiosité, émerveillement



Un robot pour accueillir



ÉTAPE



Rayon magasin

Excitation, joie



Bornes informatives



ÉTAPE

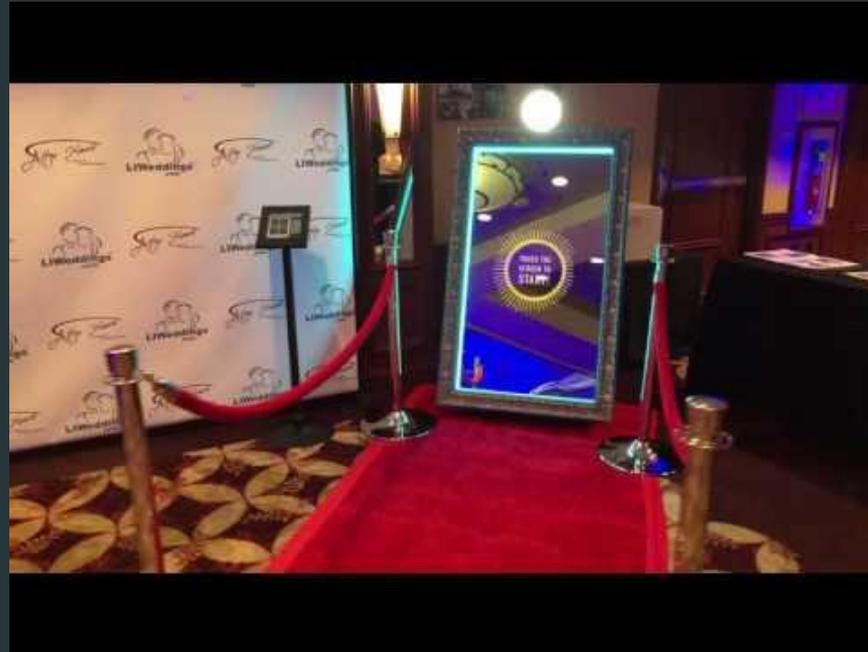


Essayage articles

Excitation, doute



Miroir connecté



ÉTAPE

05

Conseil vendeur

Enthousiaste, confiant



Produits complémentaires



ÉTAPE



Décision d'achat

Inquiet, hésitant, content



Freins à l'achat

Adéquation produit besoin

Prix

Manque d'information

Délais de réflexion

Crainte qualité

Attente

Freins à l'achat

- ✓ Adéquation produit besoin
- ✓ Manque d'information
- ✓ Crainte qualité
- ✗ Prix
- ✗ Délais de réflexion
- ✗ Attente

ÉTAPE

07

Paiement articles

Soulagement, content



Paiement à la sortie



ÉTAPE



Départ magasin

Ravi, paisible



Tunnel automatisé



Les typologies de client



Achat non prévu

Être accompagné

Le client
en repérage

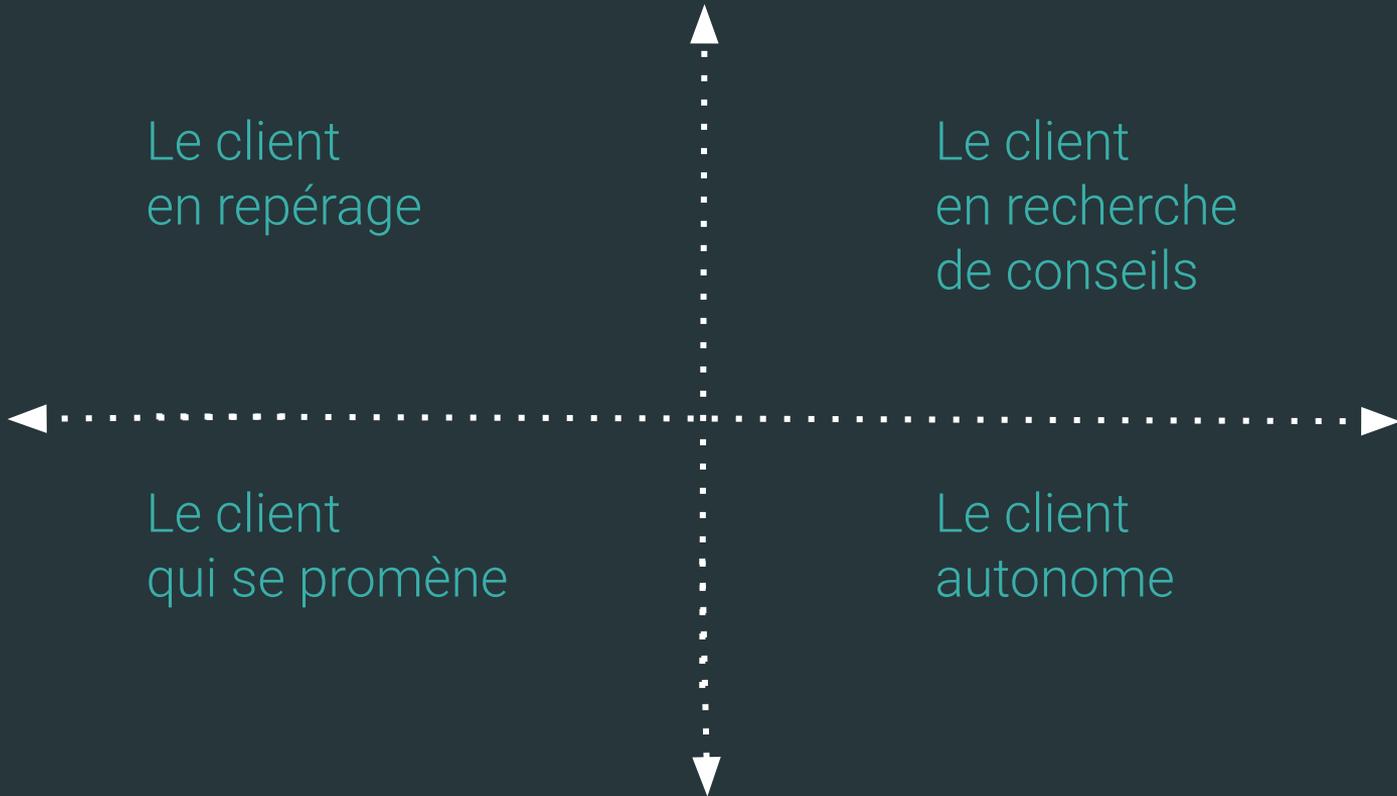
Le client
en recherche
de conseils

Achat non immédiat

Le client
qui se promène

Le client
autonome

Être tranquille



Achat non prévu

Être accompagné

Le client
en repérage

Déclencheur d'achat

Le client
en recherche
de conseils

Accélérateur d'achat

Achat non immédiat

Le client
qui se promène

Déclencheur d'achat

Le client
autonome

Accélérateur d'achat

Être tranquille

La preuve en vidéo



Pour aller + loin



Écouteurs connectés



Mur digital



Magasin digitalisé sans produit

MERCI
pour votre
attention



L'instant débat

À vous de jouer !

Nos idées de débat

- ❓ Le traitement de la data détruit-il ou améliore-t-il notre vie privée ?
- ❓ L'humain remplacé par des robots, un gain de temps ?
- ❓ Le neuromarketing, de la manipulation ?



La question philosophique

Comment digitaliser le goût et l'odorat ?



“La plus grande difficulté de la transformation numérique, c’est de changer la roue de la voiture sans l’arrêter.”

Éric Blot, Président, Awak'IT
(Forum CXP, juin 2016)