



Ma boutique, *mes Solutions*

**Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER,
OU RESTAURATEUR ?**

**Venez découvrir des solutions
pour BOOSTER VOS VENTES**

**LUNDI 12 OCTOBRE
SAINT-RAPHAËL**

**Salle Félix Martin
186 Boulevard Félix Martin
de 9h30 à 19h00**

#MaBoutiqueMesSolutions





J'OFFRE UNE EXPERIENCE CLIENTE DIFFERENTE





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

EVOLUTION DES COMPORTEMENTS D'ACHATS

La population change, les besoins aussi !

Le vieillissement
de la population augmente



Et en 2020 ?
Un tiers de la population
aura plus de 60 ans.

> Une nouvelle économie (Silver economy), doit répondre à de nouveaux besoins en soins, santé, bien-être et en aménagement des points de vente.

La taille moyenne
des ménages français baisse



2,3 personnes
par ménage en 2005
contre 2,06 prévu
en 2030.

> A cela s'ajoute une augmentation des familles monoparentales, c'est pourquoi le prix reste toujours un facteur d'achat.



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

EVOLUTION DES COMPORTEMENTS D'ACHATS

La population change, les besoins aussi !

Des générations en quête d'expérience



Les millénials nés entre 1980 et 1998 et derrière eux, la génération Z puis Alpha n'ont jamais connu le monde sans internet.

Ils possèdent en moyenne 3,6 comptes personnels sur les réseaux sociaux, contre 4,4 pour la génération Z, moins fidèle aux marques.

> Ce qui compte avant tout pour eux, c'est de pouvoir se distinguer. Ils sont en recherche d'éditions limitées et de collections uniques



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

EVOLUTION DES COMPORTEMENTS D'ACHATS

Le pouvoir
d'achat

**Les ménages sont
toujours + contraints
d'arbitrer leurs dépenses**



➤ On constate aujourd'hui une diminution de la consommation courante (excepté en alimentaire), au profit de la part des dépenses dans les secteurs du logement, santé, énergie, téléphonie et des loisirs (De 1985 à 2015, le montant des dépenses liées aux biens d'équipement et le secteur de la maison passe de 41 à 32%). Parallèlement, depuis 2007, le pouvoir d'achat progresse de 0,7% par an contre 1,6% entre 2000 et 2007.

Les foyers ont moins le temps d'aller dans les magasins : plus de temps de travail , plus de trajet, plus d'activité chronophage

Interaction client /boutique plus courte

- il faut être séducteur pour attirer et inviter à la consommation en ligne ou en boutique
- Se distinguer de la concurrence : c'est l'expérience client , le service.



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

EVOLUTION DES COMPORTEMENTS D'ACHATS

LE E-COMMERCE, PLUS QUE JAMAIS D'ACTUALITÉ !

Le e-commerce continue de gagner des parts de marché chaque année pour atteindre 8,5% du commerce de détail en 2017, 21% des transactions sont effectuées via un smartphone, 41% pour des produits culturels.

>> Source : Fevad ICE et ICM. L'adaptation des commerces à ce phénomène de digitalisation est devenu indispensable.



➤ **Mais comment se distinguer ?**



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

EVOLUTION DES COMPORTEMENTS D'ACHATS

Une évolution
sociétale constante

**Les évolutions de la société
influencent en profondeur
le commerce**

➤ Les mentalités évoluent, c'est la fin de l'hyperconsommation et la
une priorité donnée à l'usage plutôt qu'à la propriété (location de
maison entre particulier, covoiturage). La prise de conscience de
l'impact écologique et sociétal de la consommation est en hausse.

La clientèle renoue avec les centres-villes, lieux historiques de
l'achat plaisir (57% des français préfèrent faire du shopping dans
les centres-villes plutôt que dans les centres commerciaux ;
75% sont attachés à la vitalité de leur centre-ville).



Les enseignes en ligne (pure
player) reviennent en centre-
ville

Amazon, mon petit bikini, Aroma Zone

Leroy Merlin, Carrefour City, sezane,, ...





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

SERVICE CLIENT

- Avant
- Pendant
- Après l'achat

- Physique
- Numérique



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

SERVICE CLIENT

Je construis une relation privilégiée

- Je crée une identité sensorielle
- J'anime ma boutique
- Je crée des activités, rencontres avec mes clients

Bijouterie : atelier de création

Vin : dégustations

PAP : défilé de mode

- Ventes privées

J'offre des avantages personnalisés à mes clients

Attention à la fréquence et à l'image

- Je souhaite l'anniversaire de mes clients

Comment ?

- Mailing
- SMS
- J'en parle en boutique (CANVA)
- Photobooth



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

SERVICE CLIENT

Je m'adapte

➤ Click & Collect / Drive

C'est la grande tendance, le client commande en ligne et récupère son achat en magasin ou sur un autre lieu où les plages horaires sont plus souples.

Plus de 50% des commandes en ligne sont récupérées via ce service.

➤ Livraison à domicile

En fort développement dans le non-alimentaire, les enseignes créent de nouveaux concepts urbains en s'appuyant sur de nouveaux modes de transport et de livraison : coursiers à vélo, point de collecte, ...

➤ J'offre le stationnement



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

SERVICE CLIENT

Mon offre

Le consommateur veut être reconnu, consommer en accord avec ses besoins et ses valeurs

➤ **Je me distingue : offre unique et éphémère**

Je propose des offres de créateurs (Ex : Coocooshop)

➤ **Le sur-mesure**

Sortir de la consommation de masse induit pour le consommateur que son expérience d'achat s'appuie sur un environnement de qualité

Couleurs personnalisables

Imprimante 3D



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

SERVICE CLIENT

Mon offre

Le consommateur veut être reconnu, consommer en accord avec ses besoins et ses valeurs

➤ **Je propose des avantages à ma clientèle étrangère**

Païement dans sa propre devise

➤ **Je m'associe avec des confrères**

Exemple : PAP et caviste

Caviste et fromager, ...

Je mutualise, élargir la clientèle



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

SERVICE CLIENT

Mon offre

➤ Consommer durable & Ethique

Après de nombreuses années de consommation de masse et dans un contexte de crises économiques et alimentaires, le consommateur recherche une démarche éco-responsable.

La recherche de sens devient une motivation

- Valorisation des produits locaux & le faire savoir
- Boutique partagée
- Vente de produits labellisés (AB, commerce équitable, fait maison, bio, ...) > Argument marketing puissant
- Vente en vrac (réduire les emballages, consommer selon son besoin)
- Vente de produits d'occasion (dépôts / vente)



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

SERVICE CLIENT

Stratégie cross-canal

➤ Être visible

Google My Business

Répondre aux avis

➤ Je communique sur les réseaux

Point de vente et Internet ne font aujourd'hui plus qu'un

Elle offre au consommateur plusieurs modes alternatifs d'accès au mêmes produits

La présence sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, ...) permet d'animer le point de vente. Elle génère de la notoriété et renforce la fréquentation virtuelle



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

SERVICE CLIENT

Stratégie cross-canal

➤ Je soigne mon image et je collabore

Influenceurs en lien avec mon identité

Je partage les expériences de mes clients, ...

➤ Je propose mes produits en ligne

Market-place

Site e-commerce



Connaitre mes clients





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

LES BASES DU FICHIER CLIENT

Les avantages d'un fichier client

- **Fidéliser** vos clients et les faire revenir (newsletters, offres spéciales, ventes privées...)
- **Communiquer** au bon moment (soldes...)
- **Mieux connaître** vos clients et leur réserver un accueil personnalisé (anticipation de leurs attentes et besoins...)
- Mieux **identifier** vos clients (clients occasionnels, réguliers, fréquents)
- Connaître l'**historique** des réservations de vos clients
- Améliorer votre **relation client** (mailing...)





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

LES BASES DU FICHIER CLIENT

Les 4 étapes clés du fichier client

I) RECOLTER

Quoi?

- Des données **personnelles** ou descriptives

Nom, âge, fonction dans l'entreprise, adresse mail, n° de téléphone ...

- Des données **transactionnelles** ou commerciales

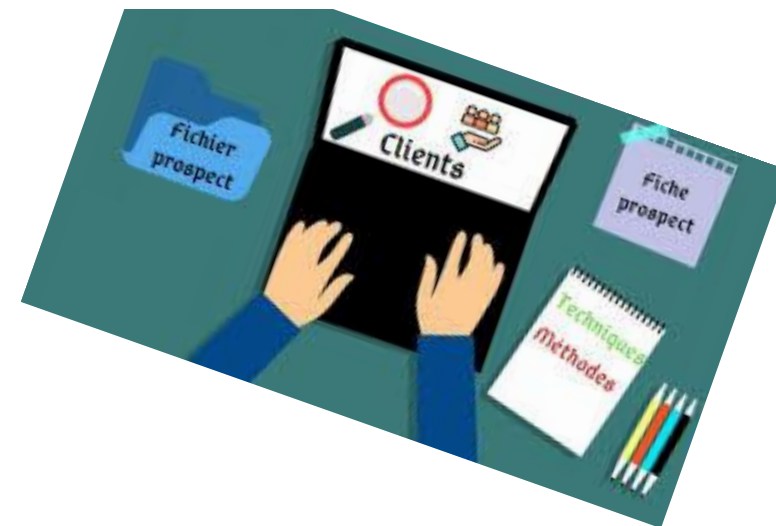
Dernier achat, type d'achat, montant ...

- Des données **relationnelles**

Nombre de contacts, visite et suivi par quel commercial, nature de l'interaction avec l'entreprise, participation aux événements ...

- Des données **comportementales**

Préférences, attitude sur les réseaux sociaux ...





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

LES BASES DU FICHIER CLIENT

I) RECOLTER

Comment?

- **Le web** est une source précieuse
Demande d'information, demande de devis, abonnement, téléchargement, échanges sur les réseaux sociaux ...
- **Les factures** et toutes les données comptables
Indications sur les habitudes et les comportements d'achat de vos clients
- **Le service après-vente**
Réclamations, avis, feedback ...
- **Les actions marketing**
Jeu concours, enquête satisfaction, ...





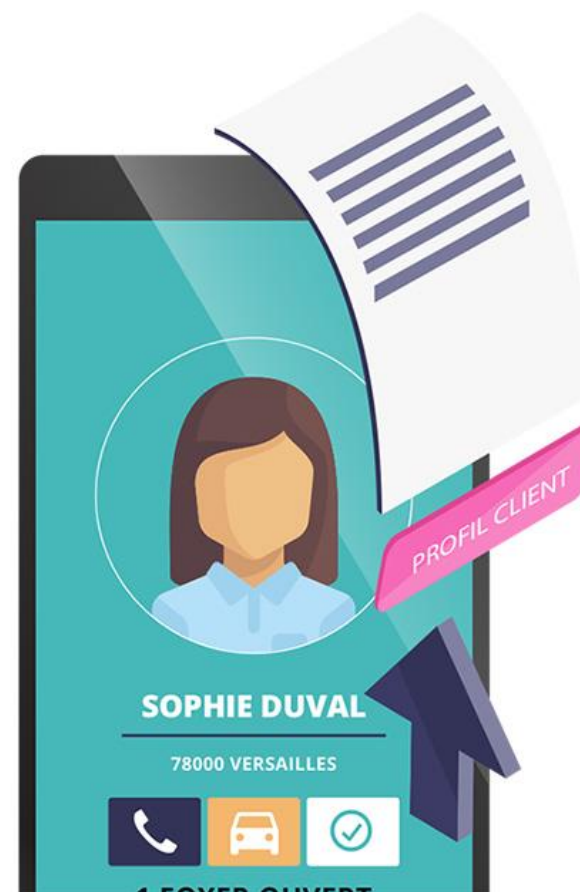
Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

LES BASES DU FICHIER CLIENT

II) Organiser

- **Trier et structurer les informations** pour en faciliter l'accès et l'exploitation
- Rester simple et pragmatique, **TROP D'INFO TUE L'INFO!**
- **Segmenter votre fichier** par type de client, selon leur valeur, leur potentiel, en fonction de la gamme de produits achetés, par taille, implantation géographique, habitudes, canaux de vente...





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

LES BASES DU FICHIER CLIENT

III) ANALYSER

- **Définir des profils clients** en croisant les données
Quel type de client achète quel produit, y a-t-il des différences dans les comportements d'achat ...
- **Etablir des priorités commerciales** grâce à un classement RFM
Classement qui couvre les notions de récence, fréquence et montant des achats réalisés
- **Suivre l'historique des transactions et des interactions** avec chaque client pour mieux les fidéliser





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

LES BASES DU FICHIER CLIENT

IV) EXPLOITER

- **Augmenter les ventes** grâce au cross selling
En fonction du type d'achat d'un client, lui proposer des produits complémentaires ou suggérer une montée en gamme vers un service plus performant ou répondant mieux à ses besoins
- **Adapter le marketing** et créer des offres personnalisées en fonction des intérêts des clients et prospects
- **Enrichir votre communication** grâce à une meilleure connaissance des goûts et intérêts des clients
- Pérenniser votre entreprise en fidélisant les clients par des contacts réguliers et ciblés
Courrier à la date d'anniversaire de leur achat, remise sur un deuxième achat, offre privilège lors du lancement d'un nouveau produit...





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

LES BASES DU FICHER CLIENT

Comment tirer profit de son fichier client

➤ BUSINESS INTELLIGENCE

La connaissance de votre clientèle et l'analyse des données factuelles vont vous permettent d'adapter vos produits et vos services aux besoins réels des clients.

Un suivi attentif de vos concurrents vous permettra de trouver votre point de différenciation et de le revendiquer.

➤ ACTIONS COMMERCIALES

Un tableau de bord communiqué régulièrement aux vendeurs qui permet d'augmenter sensiblement l'efficacité de leur actions et réduit le temps de prospection.





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

LES BASES DU FICHER CLIENT

Comment tirer profit de son fichier client

➤ ACTIONS MARKETING

Un fichier bien segmenté permet d'adapter le message en fonction des habitudes des clients. L'étude de leurs comportements vous aide à choisir les canaux et les angles d'approche.

➤ NOTORIETE

Plus vous avez de contacts avec vos clients, plus le nom de votre entreprise est présent dans leur esprit. Une seule solution: investir un maximum de canaux pour toucher un maximum de personnes!

Il n'y a pas de secrets pour se faire connaître, il faut se montrer le plus possible.





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

JE CRÉE ET J'OPTIMISE MON FICHIER CLIENT

Je crée mon fichier client

➤ Définir les objectifs de sa base

Alimenter la gestion commerciale avec des informations nominatives?

Augmenter la profitabilité client?

Améliorer la fidélisation?

Capitaliser sur la relation client?

Piloter des actions commerciales: emailing...?

➤ Créer la fiche client

Choisir les informations à insérer dans la fiche client: données personnelles, comportementales, transactionnelles, communication...

Au regard des objectifs définis précédemment, choisir les informations pertinentes à stocker





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

JE CRÉE ET J'OPTIMISE MON FICHIER CLIENT

Je crée mon fichier client

➤ Fixer les méthodes de collecte

A partir des commandes, des études marketing, de formulaires en ligne, vous devrez choisir des moyens appropriés selon les types de données

(Données issues des achats, suite à une création de compte, newsletter...)



➤ Choisir la solution de stockage

Un fichier Excel fera l'affaire pour une entreprise nouvelle.

Lorsque le nombre de clients à gérer devient important il est indispensable de se tourner vers des solutions CRM.



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

JE CRÉE ET J'OPTIMISE MON FICHIER CLIENT

Je construis les fiches

➤ Fichiers de clients professionnels

- Raison sociale
- Secteur d'activité
- Forme juridique
- Chiffre d'affaires
- Effectif
- Indicateurs financiers
- Equipe de direction...

➤ Fichiers de clients particuliers

- Nom
- Prénom
- Adresse
- Composition du foyer familial
- Catégories CSP
- Profession
- Habitudes et comportement d'achat



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

JE CRÉE ET J'OPTIMISE MON FICHIER CLIENT

Je construis les fiches

➤ RGPD



Je m'inspire

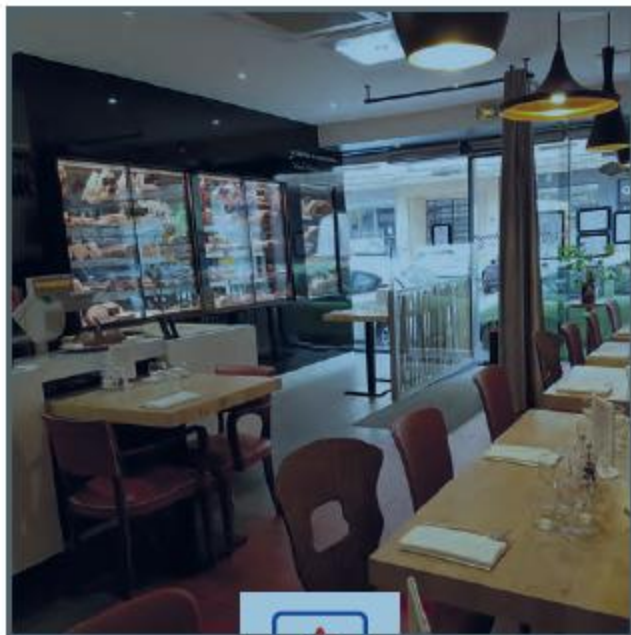




Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

TENDANCES



LYON

L'ARGOT :
boucherie restaurant

Créé en 2015 à Lyon par un boucher ayant longtemps travaillé dans la distribution de viande, l'Argot est un point de vente dans lequel on vient faire ses courses mais où l'on s'attable également pour choisir son repas directement dans les vitrines du boucher !

> Ce concept original permet donc de fidéliser le client pour ses achats quotidiens mais également pour ses instants plaisirs.

GAGNER DU TEMPS

DURABLE & ÉTHIQUE

EXPÉRIENCE NOUVELLE



BORDEAUX

BAAM :
produits de créateurs
du prêt à porter à la décoration

Lancée en 2015 à Bordeaux, BAAM est une boutique dont la promesse est de créer du Bonheur, être Accessible, donner de l'Amour, faire partager ses Aventures, et toujours être Motivé pour ses clients.

La sélection de produits BAAM est issue de créateurs dans le secteur de la mode et de la décoration.

Les produits proposés dans la boutique peuvent être personnalisés pour constituer des produits uniques.

> Enfin, BAAM c'est aussi une communauté de clients fédérés autour d'un hashtag #teambaam sur les réseaux sociaux.

EXPÉRIENCE

SUR MESURE

CONNECTÉ



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour **BOOSTER VOS VENTES**

TENDANCES

LE PAIN PERDU : Snack-pâtisserie communautaire

En 2016, Hanneli Victoire débarque à Paris et fait un constat alarmant : 17 000 baguettes de pain sont jetées chaque soir dans la capitale. C'est ainsi que l'idée d'une association contre le gaspillage alimentaire germe dans son esprit.

Elle propose du pain perdu à partir de baguettes invendues. Très vite, au vu du succès, elle se décide à entreprendre un nouveau projet : un traiteur solidaire, Pain Perdu.

> Ce traiteur est loin d'être comme les autres puisqu'en plus d'être solidaire et éco-responsable, il lutte contre le gaspillage alimentaire. Dans sa carte, on retrouve des produits issus d'une culture biologique et surtout locaux.

DURABLE & ÉTHIQUE

LE PAIN PERDU :
Snack-pâtisserie communautaire



LYON

LES CANONS : Caviste éphémère

Créé en 2017 en région lyonnaise par deux cavistes, il est aujourd'hui présent en plusieurs exemplaires en centre-ville et galeries marchandes. Le principe est simple : proposer aux clients une sélection de vins de qualité à prix domaine dans des gammes de prix compris en moyenne entre 6 et 15€. L'offre proposée se renouvelle tous les mois, des dégustations permanentes ont lieu en boutique et l'équipe de vendeurs est associée à la recherche et la sélection des produits.

> Ce concept original permet de démocratiser l'accès au vin. Les deux créateurs de ce concept considèrent que 90% de leur clientèle n'est jamais entrée dans une cave et achète habituellement son vin en grandes et moyennes surfaces.

MEILLEUR PRIX

SUR MESURE

DURABLE & ÉTHIQUE



Ma boutique, mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour **BOOSTER VOS VENTES**

TENDANCES

CHARIVARI : Café, disquaire, rencontres culturelles

Ouvert en 2018 à Poitiers, le café disquaire Charivari est un lieu mixte dont l'objectif est de développer les échanges sur le thème de la musique. Café, chocolat et jus de fruits sont servis sur trois petites tables très vintage, éclairées par les créations lumineuses de "Mémé Marcelle" et dans un décor bien senti où les murs associent sérigraphies et photographies de concerts signées. Et pourquoi Charivari ? "C'est l'idée du mélange, de l'échange d'idées autour de tout ce qui touche à la musique avec une vraie offre".

> Ce concept original permet donc de fidéliser le client pour ses achats quotidiens mais également pour ses instants plaisirs.

EXPÉRIENCE



POITIERS

CHARIVARI :
Café, disquaire, rencontres
culturelles



MORTAGNE EN PERCHE

UN ANTIQUAIRE & UNE PHOTOGRAPHE DANS LE PERCHE : un magasin partagé

Ce magasin partagé installé dans l'Orne propose tant une vente de meubles anciens, vintage et des années 50 que des expositions de photographies d'artistes... Ce mode d'organisation reste à cette heure marginal en France ; Il présente toutefois un certain nombre d'avantages :

> Mutualisation des loyers et des charges
Partage et échange de la clientèle
Création d'événementiels communs.

EXPÉRIENCE



Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour **BOOSTER VOS VENTES**

Les **7 enjeux** pour être le **commerçant / artisan de demain !**



- Une enseigne & devanture attractive
- Un point de vente accessible & scénarisé
- Une offre de produit / prix / services
- Une qualité d'accueil et de conseil
- Une animation
- Une personnalisation de la relation, fidélisation
- Des horaires d'ouverture élargies et/ou des solutions adaptées pour la récupération des achats à toute heure



Des solutions





Ma boutique,
mes Solutions

Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER OU RESTAURATEUR ?
Venez découvrir des solutions pour BOOSTER VOS VENTES

MES SOLUTIONS

MA BOUTIQUE MES SOLUTIONS

- CANVA
- SOCIAL SHAKER
- COOCOOSHOP
- NEOFID
- Logiciels de caisse intelligent : GERER MA BOITE, EVOLUFLOR, FOOD OPTIMISER
- ALL MY SMS
- GLOBAL BLUE
- BUDD IT
- PHOTOBOOTH



Ma boutique, *mes Solutions*

**Vous êtes
COMMERÇANT, ARTISAN, HÔTELIER,
OU RESTAURATEUR ?**

**Venez découvrir des solutions
pour BOOSTER VOS VENTES**

**LUNDI 12 OCTOBRE
SAINT-RAPHAËL**

**Salle Félix Martin
186 Boulevard Félix Martin
de 9h30 à 19h00**

#MaBoutiqueMesSolutions

