



COMMENT AUGMENTER LE TRAFFIC VERS VOS POINTS DE VENTE PHYSIQUES TOUT EN AUGMENTANT VOS INSIGHTS CLIENTS ?

En temps normal, le nombre de visites en boutique est au cœur des préoccupations des détaillants, cette question est encore plus sensible depuis le début de la pandémie : vous devez balancer le risque entre la sécurité de vos clients, celle de vos équipes tout en vous préoccupant de vos marges qui fondent comme neige au soleil.

Et même si cette question du «trafic» est cruciale, sa mesure, ainsi que la collecte de données permettant de comprendre les raisons de la visite de vos clients n'a jamais été facile et c'est encore plus vrai lorsque vous lancez des campagnes marketing en extérieur (Out-of-home). Comment pouvez-vous mesurer l'efficacité de ces dernières? **KNOWTHM** est là pour vous aider.

Notre système SmartQueue s'assure de guider le trafic et de retracer la raison de ces visites vers vos points de vente physiques. Nous reviendrons sur ce point ci-après.

UN POINT SUR LES DONNÉES COLLECTÉES PAR KNOWTHM

Contre toute attente, 87% de vos clients, même si vous leur imposez un parcours en ligne, préfère acheter leur téléphone en boutique.

Les raisons sont multiples : Avant de s'engager pour 24 mois avec vous, ils ont besoin d'être soutenus dans leur processus de décision, de récupérer leur produit rapidement



(2 jours de livraison, c'est déjà trop long) et de pouvoir interagir avec le produit, être sûr qu'il rentre dans leur poche ou leur nouveau sac.

QUELS AVANTAGES POUR LES DÉTAILLANTS DE FACILITER L'ACHAT EN MAGASIN ?

- 1- Grâce à l'environnement propice aux conseils, le taux de conversion en boutique est bien plus élevé qu'en ligne.
- 2- Les taux de retour des produits électroniques achetés en ligne atteignent en moyenne 42%. Et le retour nécessite une série de procédures permettant de s'assurer de l'état du produit, maintenant impropre à la vente. Puisque le taux de retour des achats effectués en boutique varie entre 8% et 10%, le fait de favoriser l'achat en boutique permet de réduire ces taux de retour.

LE CLICK & COLLECT POURRAIT-IL ÊTRE UNE ALTERNATIVE ?

Comme mentionné dans notre dernier article, les clients qui ont acheté via le canal « Click & Collect » sont plus enclin à retourner leur produit. Ceci s'explique par le fait que le « Click & Collect » limite les interactions entre client et vendeur. Pourtant cet échange est important aussi pour permettre les ventes complémentaires. Le vendeur, justement, sera moins enclin à supporter la transaction puisque la vente revient, dans bon nombre d'organisations, au département E-commerce.

COMMENT GÉRER LES CLIENTS DE PASSAGE EN BOUTIQUE ?

Les clients qui décident de vous rendre une visite impromptue, c'est un phénomène qui se produit et se produira toujours. Cependant, souvenez-vous que vos clients ne souhaitent pas attendre plus de 13 minutes avant de rencontrer un vendeur, sous peine de vous donner un score NPS de 0 si vous dépassez les 22 minutes. Et, en plus de l'intolérance face au temps d'attente, la pandémie a créé une nouvelle expérience





désagréable pour vos clients : l'attente hors du magasin (et si possible sous la pluie ou dans le froid). Vous avez peut-être remarqué une baisse de ces visites imprévisibles. Ne cherchez plus, nous venons d'en évoquer les 2 raisons.

En plus de cette diminution des visites, il faut aussi évoquer le manque de qualification de ces clients. Voici ce que nous avons découvert dans nos récentes études réalisées au Québec et en Europe.

54% des personnes qui visitent vos magasins de façon imprévisibles cherchent, non pas à acheter un produit, mais du service : que ce soit de poser une question ou de régler un problème technique. Et le temps accordé à ces personnes peut varier de 10 minutes à 2 heures, selon la complexité de leur cas.

Et concernant les 46% de vos visiteurs souhaitant acheter, la probabilité qu'ils aient à attendre avant de rencontrer un vendeur est élevée (66%). Ils auront aussi la possibilité d'apprécier (ou pas) la façon et le temps requis pour servir vos clients. Attention, ce point est important parce qu'il peut inquiéter vos clients potentiels.

COMMENT LA SOLUTION SMARTQUEUE PEUT-ELLE VOUS AIDER ?

Le Snippet de code qui vous sera fourni par les équipes de **KNOWTHM** sera installé sur vos pages web et permettra à votre client de récupérer leur produit en moins d'une heure plutôt que d'attendre les 48h minimum requis pour l'envoi par la poste. Cette option permet de satisfaire le besoin en gratification instantanée (instant gratification) de même que celui d'interaction avec un conseiller à la vente. Il donne aussi une nouvelle opportunité à vos équipes de proposer une vente complémentaire et réduit les risques de retour potentiel

SmartQueue se charge de réguler le trafic vers vos boutiques tout en priorisant les demandes de service en dehors des pics d'activité ou de les rediriger vers l'instance de messagerie (chat), si disponible. Ainsi votre équipe de vente se dédiera à ce qu'elle fait de mieux: transformer une visite en achat.



