



Le retail français peut mieux faire sur les réseaux sociaux

publié le 16/02/2016

Descriptif :

Un article sur le site Influencia

Au royaume de l'engagement et de la relation client, les réseaux sociaux sont devenus incontournables dans le secteur du retail. Quels sont les principes à respecter et comment satisfaire sa communauté ?

A l'occasion du HUBDAY Future of Retail & Ecommerce, Sprinklr, solution de Gestion de l'Expérience Client, et l'agence, Just Amazing, ont mené une analyse sur les réseaux sociaux et les bonnes pratiques à adopter. Si l'expérience en magasin est une chose, garder le contact avec ses clients en est une autre. Créer de la conversation, attiser la curiosité de sa communauté, répondre aux interrogations... Les réseaux sociaux sont essentiels pour créer de l'engagement, favoriser la proximité, et à ce petit jeu, c'est l'oiseau bleu qui remporte la palme : en France, 75 % des mentions se font sur Twitter pour 79 % aux USA. Au niveau de la réactivité, nos commerçants tricolores ont encore du pain sur la planche puisqu'ils ont besoin de 13 h 53 pour répondre aux messages. Chez l'Oncle Sam, on ne dépasse pas les 4 h 29. « Indéniablement, l'impact du social media est prouvé, validé et accepté par les grands décideurs aux Etats-Unis. Les marques outre-Atlantique ont entamé le virage de la professionnalisation de la gestion des médias sociaux et s'imprègnent des usages des consommateurs en ligne pour améliorer l'expérience et l'engagement client », explique Jérôme Beauguitte, Directeur Digital Business Solutions de Sprinklr.

Il y a quelques mois, Fasterize mettait en exergue ce besoin d'aller toujours plus vite sur le web et gare aux mous du genou : à partir de 2 secondes, un internaute s'impatiente et son attention baisse, après 3 secondes 57% quittent un site et 80% n'y reviendront jamais. Un empressement qui en dit long sur les attentes des internautes et sur le retard du secteur de la distribution. Rendez-vous l'année prochaine pour jauger les progrès. [En attendant, découvrez une infographie et quelques bons conseils.](#)