



Focus sur les 7 innovations qui améliorent l'expérience client en magasin

publié le 16/07/2016

Descriptif :

Réduire l'attente en caisse, faciliter le paiement ou simplement offrir une expérience mémorable à leurs clients...

Réduire l'attente en caisse, faciliter le paiement ou simplement offrir une expérience mémorable à leurs clients...

les entreprises n'hésitent plus à faire preuve de créativité pour attirer les clients et exploitent pour ce faire les nouvelles technologies mises à leur disposition. Tendances de fond ou simples lubies, nous faisons le point sur ces nouveaux outils et services qui investissent les points de vente.

Vers la fin de l'attente en caisse ?

Si l'on en croit une étude IFOP de 2014, les consommateurs passent en moyenne 11 minutes en caisse et ce temps d'attente aurait déjà dissuadé plus d'un acheteur sur 5 de finaliser leurs achats. Le manque à gagner est donc conséquent pour les commerçants qui font désormais tout leur possible pour accélérer voire supprimer ce passage auparavant obligatoire en caisse.

1. Les files d'attente uniques

Longtemps plébiscités outre-manche, les files d'attente uniques pour un passage sur plusieurs caisses ont peu à peu été adoptées par les géants français tels que Carrefour, Cultura ou encore la Fnac. Cette nouvelle organisation qui promet de fluidifier les sorties de point de vente séduit les consommateurs qui gagnent du temps et n'ont plus besoin de stresser lors du choix de leur caissier. Des capteurs sur le tapis de caisse et affichages digitaux automatisent le processus.



Académie
de Poitiers

Avertissement : ce document est la reprise au format pdf d'un article proposé sur l'espace pédagogique de l'académie de Poitiers.

Il ne peut en aucun cas être proposé au téléchargement ou à la consultation depuis un autre site.