Les écueils de la généralisation des outils digitaux en point de vente

publié le 02/03/2016

Descriptif :

Un article sur le site "La vie du retail"

Rappelons en introduction de ce deuxième article consacré aux écueils de la généralisation des outils digitaux qu'en aucun cas nous ne doutons du fait que l'avenir du point de vente passe par sa digitalisation et sa capacité à évoluer en intégrant les nouvelles technologies. Si vous en doutez, nous vous invitons à lire cet article sur le digital in store que nous vous proposions en mai dernier.

Quand les outils digitaux donnent naissance à des concepts hybrides

Face à la demande croissante des consommateurs en matière d'outils digitaux, certaines enseignes ont opté non pas pour une évolution vers le numérique, mais pour une brusque révolution digitale. Ainsi, quelques points de vente londoniens d'Argos (Argos est l'un des plus grands distributeurs britanniques hors alimentaire) sont à la pointe de la technologie : les rayons sont munis non plus des produits à la vente, mais d'écrans tactiles sur lesquels les clients pianotent à la recherche de leurs articles, qu'ils pourront au choix retirer sur place (s'ils sont en stock) ou se faire livrer. Avec cette stratégie, Argos a réussi le défi de taille qui titille tout commerçant : proposer une gamme de produits très large sur un minimum de surface de vente. Que dire si ce n'est qu'hormis la présence des vendeurs, cette expérience ressemble quand même beaucoup à celle que nous pouvons vivre avec Amazon, confortablement installés dans notre canapé ! Quid du besoin de toucher et d'essayer les produits ? Quid de cette expérience tactile qui fait tant défaut à l'e-commerce ? La digitalisation du point de vente doit concilier le meilleur de tous les canaux de distribution, or on peut se poser la question de savoir si ce concept hybride du « tout virtuel » dans le magasin physique n'est pas en inadéquation avec l'une des principales motivations qui pousse aujourd'hui le consommateur à se déplacer vers le point de vente ?

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.