La file d’attente en transformation

publié le 03/12/2016

Descriptif :

A l’époque où l’expérience client n’était encore qu’un concept embryonnaire dans la prunelle des commerçants, la queue leu-leu était, elle, reine de l’ennui.

A l’époque où l’expérience client n’était encore qu’un concept embryonnaire dans la prunelle des commerçants, la queue leu-leu était, elle, reine de l’ennui.
Les spécialistes du secteur l’ont bien compris : les clients ne veulent pas attendre ; ainsi 66% des Français admettent avoir déjà abandonné leurs achats en magasin en période de soldes à cause d’une attente jugée trop longue.

Comment transformer l’attente « prépaiement » ? Quelles initiatives ont tenté de changer ce temps perdu en divertissement ?
Et plus important encore : comment redonner le sourire aux acheteurs modernes dans des magasins qui le sont tout autant ? **Game on** !

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.