

# Le chargé de clientèle du futur – aujourd’hui

## Une journée type

Comment la technologie peut-elle permettre à vos vendeurs d'améliorer l'expérience client ?

Voici Marie, chargée de clientèle dans une entreprise commerciale française. Son employeur a adopté récemment une plateforme d'expérience collaborateur pour connecter ses employés et offrir des solutions innovantes à ses clients.

Le saviez-vous ?

86%

des consommateurs dépenseraient davantage pour bénéficier d'une meilleure expérience d'achat.<sup>1</sup>

08:58

Marie se connecte à l'application collaborative, reçoit les dernières actualités et mises à jour produits provenant du siège social, ainsi que son agenda du jour et de la semaine.

82%

des chargés de clientèle affirment qu'améliorer la communication d'équipe en magasin améliore l'expérience d'achat.<sup>2</sup>

"Oui, ce produit existe en jaune (et il se marierait bien avec votre canapé)!"

09:27

Avec son téléphone à la main, Marie informe les clients en magasin avec les informations à jour sur les produits qui les intéressent.

73%

des clients affirment qu'ils sont davantage informés par les vendeurs lorsque ceux-ci ont un accès mobile.<sup>3</sup>

10:33

Les visiteurs affluent en magasin ! Le Responsable de Marie suit les *analytics* du magasin et la *heat map*, et la fait déplacer au département Electronique pour aider.

"Les vendeurs pas assez disponibles" est l'un des reproches des clients en magasin les plus courants.<sup>4</sup>

11:55

Un client pose une question technique au sujet d'un produit. Depuis sa tablette, Marie lance un appel vidéo avec un expert à distance pour répondre à ses questions et finaliser la vente.

Le taux de conversion des interactions entre un expert et un client en utilisant l'audio et la vidéo est meilleur de

90%.<sup>5</sup>

14:02

Un client cherche un modèle de casque audio avec une couleur spécifique, qui n'est plus en stock. Marie contacte un autre magasin afin que ses collègues puissent le livrer le lendemain matin à domicile.

68%

de ventes perdues peuvent être recapturées si les collaborateurs ont la possibilité de commander le produit et le livrer à domicile.<sup>6</sup>

16:19

Marie suit une formation en ligne depuis sa tablette, en améliorant sa connaissance produit et son niveau d'engagement. Puis, elle quitte le bureau.

41%

des vendeurs avec peu ou pas d'accès à des formations décident de quitter leur emploi dans l'année.<sup>7</sup>

Seulement

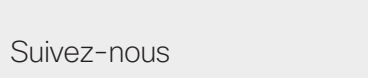
12%

de vos vendeurs partiront s'ils disposent d'un programme de formation.<sup>7</sup>

Laissez-nous vous aider à transformer votre activité avec une expérience collaborateur améliorée.

Découvrez nos solutions pour le *Retail* sur : [cisco.fr/retail](http://cisco.fr/retail)

Suivez-nous



© 2017 Cisco Systems, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved.

1 Customer Experience Impact Report, Oracle (2011).

2 Customer Experience Impact Report, Oracle (2011).

3 "13 Reasons Why You Hate Shopping," by Gary Ambrosino (2016).

4 "Shoppers Blame the Associate, Rather than Consult Store Associates, Survey Finds," Internet Retailer (December 2010).

5 "Blame the Associate," RIS News (Oct. 2016)

6 "Cisco Remote Expert Solutions for Retail," Cisco Systems (2016).

7 "2011 Holiday Shopping Survey," Motorola (2011).