

LA RELATION CLIENT COMME CLÉ DU SUCCÈS

Prof. Arnaud Dufour, Haute École d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud, Yverdon
12 février 2019 - CVCI & La Poste – Quelle stratégie e-commerce pour une PME en 2019 ?

- un client multiconnecté
- une évolution
du comportement d'achat
vers l'omnicanalité
- une expérience d'achat fluide



- l'expérience est définie par les leaders du domaine
- consommation du B2B



- accompagner cette évolution
- développer un écosystème digital
 - de soutien à la vente physique
 - de vente en ligne
- soigner en particulier
 - les services de base
 - site, fiches produits (photos...)
 - commande, paiement
 - logistique, service
 - performance, sécurité
 - l'expérience mobile





- un projet stratégique
 - vision réaliste
 - réalisation qualitative
 - marketing digital
- un écosystème digital de qualité exige de l'expertise
 - des solutions préfabriquées
 - des développements sur-mesure
 - des partenaires spécialisés
 - des plates-formes incontournables

- les plates-formes
 - d'hébergement
 - de vente
 - de marketing (data)
 - de paiement
 - de logistique





- des situations très diverses
 - producteur vs. distributeur
 - avec ou sans boutiques physiques
 - TPE vs. PME vs. GE
 - cibles locales vs. internationales
- une réflexion identique sur le client et son parcours
 - acquérir
 - convertir
 - servir
 - fidéliser

– quelles stratégies pour les PME ?

– la proximité

- culturelle
- linguistique
- géographique
- militante

– la relation client

- présence physique & phygital
- relation humaine incarnée
- conseil
- services





- des perspectives de croissance
 - habitudes de consommation
- des évolutions technologiques
 - infrastructures de paiement et solutions de logistique
 - publicité & ciblage
 - intelligence artificielle
 - social commerce
 - voice commerce

Prof. Arnaud Dufour
arnaud.dufour@heig-vd.ch

Département COMEM / Institut MEI
HEIG-VD
Avenue des sports 20 - CP 521
CH-1401 Yverdon-les-Bains







LA PETITE ÉPICERIE



La nouvelle façon de
s'approvisionner local



LA PETITE ÉPICERIE, qu'est-ce que c'est ?

Un local rempli de produits
des producteurs locaux en
accès libre 24/24 et 7/7 en
utilisant notre application
mobile.



Une cliente scanne les articles avec son téléphone et paie ensuite son «panier» avec sa carte de crédit ou via Twint.

L'épicerie villageoise 2.0 imagine son futur à Bavois

Commerce
Ouvert 24 heures
sur 24, un petit
magasin en self-
service accueille
ses clients grâce
à une application
pour téléphone
Antoine Hürlimann

Des oeufs, de l'huile et même du miel de Bavois. Des lentilles de Cortens, de la viande de La Chaux, une multitude de fruits et légumes du Nord vaudois, un rayon de produits hygiéniques, des piles ou encore des conserves renfermant des petits plats mijotés maison. Le tout accessible à toute heure du jour et de la nuit grâce à son téléphone portable. Une fiction campagnarde inspirée du film «Blade Runner» ? Pas du tout.

Cette offre - non exhaustive - un peu folle est proposée par quatre trentenaires, tous originaires de Bavois, au sein même de leur village. Loin d'être uniquement des épiciers comme on en dénombre malheureusement de moins en moins à travers le canton, Stéphanie Favre, son frère Sylvain, Steven Oulevay et Steve Brönnimann sont des véritables entrepreneurs 2.0.

Pourtant, de l'intérieur, leur magasin aménagé dans un conteneur maritime posé à quelques pas de la gare CFF du village ressemble à tous les autres commerces du genre. Mais le leur, en plus de faire la part belle aux produits frais et locaux, a réussi à prendre le virage du numérique. Désormais, à Bavois, une application remplace le caddie pour faire ses emplettes. Et, sauf arrangement particulier pour les personnes qui en feraient la demande, on ne paie plus ses courses en liquide.

Entièrement automatisé

«Le client doit appuyer ici pour déverrouiller les portes du magasin», explique Stéphanie Favre, en montrant l'écran de son smartphone. L'application va vous géolocaliser pour être sûr que vous êtes bien à proximité de l'épicerie et vous pouvez y aller. Quelques secondes plus tard, la magie opère. Les lumières s'allument toutes seules, tout comme les haut-parleurs qui se mettent subitement à cracher les robes du moment. Il y a des codes-barres sur tous nos articles destinés à la vente, poursuit celle qui est aussi la fille de la dernière épicière du village nord-vaudois. Il suffit de les scanner avec son téléphone et hop, ils sont ajoutés à votre panier. Il ne reste plus qu'à valider les

achats et votre carte de crédit, ou Twint selon ce que vous utilisez, fait le reste. Dans les prochaines semaines, un terminal fixe sera installé dans le conteneur pour que les personnes qui ont seulement une carte de débit puissent aussi venir faire leurs courses.

«Ça nous tenait à cœur d'ouvrir un établissement qui puisse tourner, même dans un petit village»

Sylvain Favre L'un des quatre initiateurs du projet

«L'idée nous est venue alors que nous étions sur les pistes de ski, en janvier 2018, confie Sylvain Favre. Il n'y a plus de commerce à Bavois depuis plus de dix ans et ça nous tenait à cœur d'ouvrir un établissement qui puisse tourner, même dans un petit village. Car la structure façonnée par les quatre entrepreneurs, en plus d'être pratiquement autonome d'un point de vue énergétique, n'est pas chère à exploiter. Il n'y a pas de personnel à payer et les producteurs

viennent eux-mêmes amener leurs produits», explique Stéphanie Favre. Nous ne sommes qu'une plateforme.

Environ trois mois après son ouverture, le commerce a fait ses preuves. Aujourd'hui, son application affiche 950 téléchargements au compteur. Les autorités ont accueilli ce projet avec beaucoup d'enthousiasme, confie Thierry Salzmann, syndic de la commune. Il y a presque 1000 habitants à Bavois. C'était un vrai besoin pour la population. Et d'ajouter: «Même si je n'y suis pour rien, je ressens une certaine fierté de voir ce type de commerce naître ici.»

En plein développement

Les quatre entrepreneurs souhaitent aujourd'hui exporter leur concept. «On a reçu des propositions de certaines communes valaisannes ou encore de France, se réjouit Steven Oulevay. Au départ, multiplier nos magasins n'était pas un de nos objectifs. Mais nous y songeons désormais. En verra-t-on un nouveau prochainement dans la région? Nous sommes actuellement en discussion avec une autre commune du district, annonce-t-il. Mais nous ne pouvons rien dire de plus tant que le projet n'est pas entériné. Affaire à suivre, donc.

Devenez un acteur de la transition numérique.

Notre programme professionnalisant permet aux étudiant•e•s d'acquérir les compétences nécessaires à la maîtrise globale de produits et de services numériques.

Votre profil polyvalent basé sur des connaissances pratiques vous prépare activement aux besoins du marché du travail.

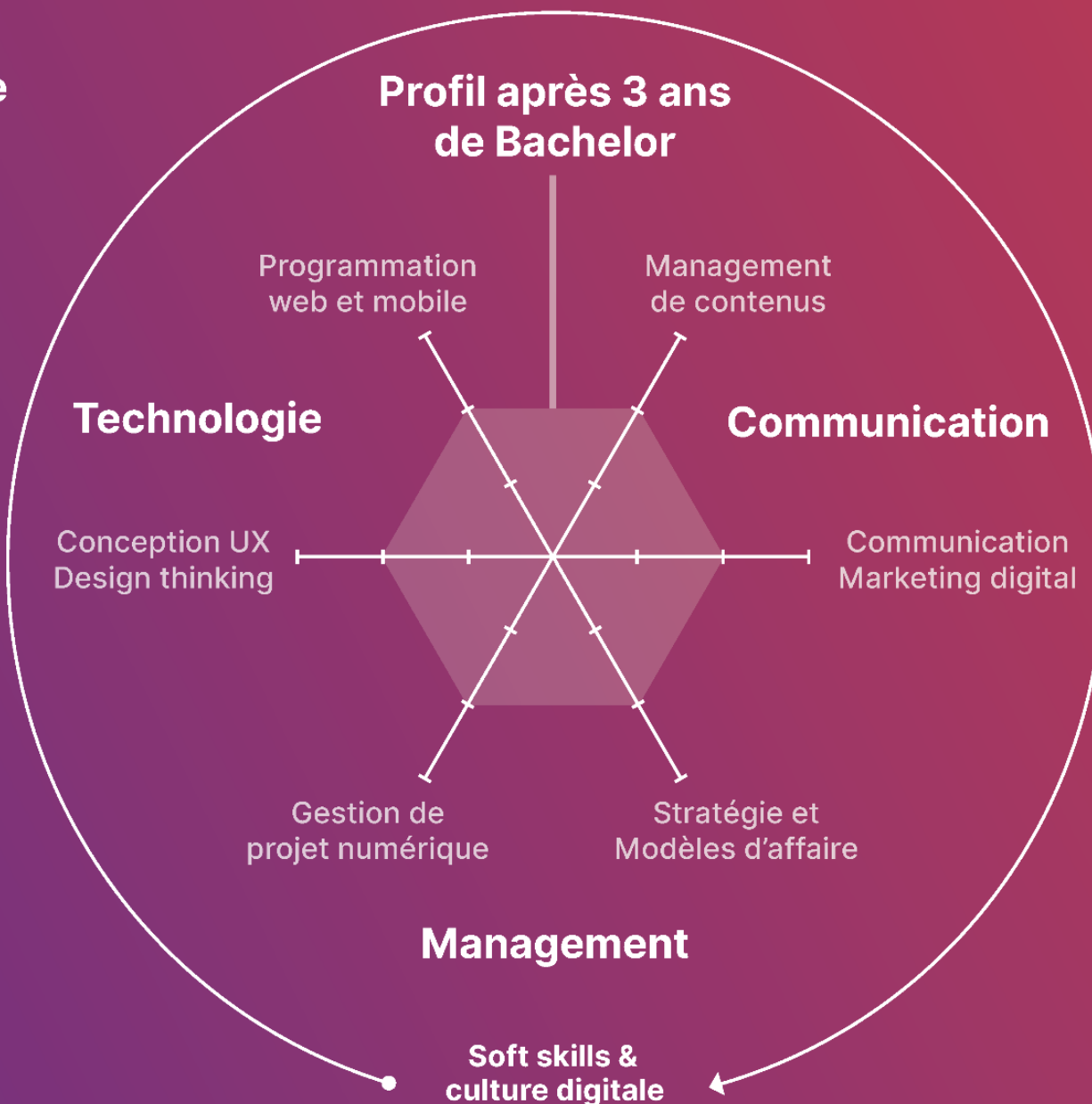
→ heig-vd.ch/im

Hes·so

Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale
Fachhochschule Westschweiz
University of Applied Sciences and Arts
Western Switzerland

Un Bachelor en ingénierie des médias, c'est:

- Un titre reconnu pour un coût accessible;
- Une filière ouverte à une grande diversité de profils;
- Une formation avec de multiples débouchés;
- Une pédagogie basée sur la pratique et un lien direct avec les professeur•e•s;
- Un enseignement en lien avec le tissu économique;
- Un réseau d'alumni dans une grande diversité d'entreprises;
- Un Bachelor of Science de la HES-SO, la première HES de Suisse (21'000 étudiants).



Cursus



Titre obtenu:
Bachelor of Science HES-SO
 en ingénierie des médias

Une formation qui vous ouvre les métiers du digital, que ce soit en agence, en entreprise ou comme indépendant.

Un tremplin qui vous permet d'accéder à une formation de Master.

Nos diplômés sont aujourd'hui:

- Ingénieur•e des médias
- Développeur•euse web et mobile
- Community manager
- Chef•fe de projet digital
- Concepteur•trice / Designer UX
- Fondateur•trice de start-up
- Responsable marketing digital
- Gestionnaire IT
- Consultant•e digital

MSc HES-SO Innokick
Integrated Innovation
for Products and Business Development

MSc BA / HES-SO
Management
des systèmes
d'information

MSE / HES-SO
Master Technologies
de l'information et
communication

Master of Arts
in Media Design,
HEAD Genève

→ Contact: 024 557 76 04 / im@heig-vd.ch