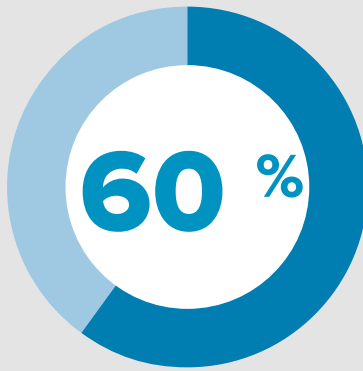


LES NOUVEAUX DÉFIS DE LA DISTRIBUTION

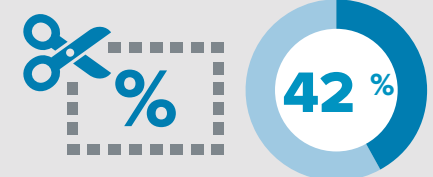
AUJOURD'HUI, LES CLIENTS :

SOUHAITENT RETROUVER LA MÊME EXPÉRIENCE
D'ACHAT EN MAGASIN OU EN LIGNE QUELLE QUE
SOIT LA TECHNOLOGIE UTILISÉE

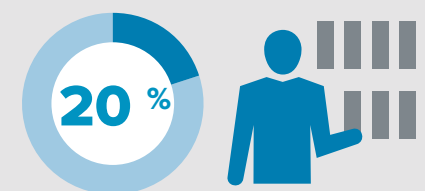


60 % estiment qu'un conseiller de vente équipé d'un terminal portable améliore l'expérience d'achat des clients en points de vente

LES NOUVEAUX COMPORTEMENTS D'ACHAT



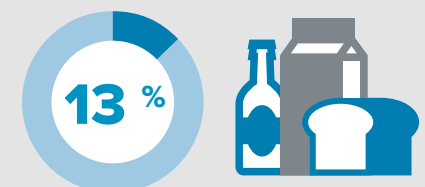
des clients recherchent des articles soldés ou remisés



aiment surfer sans intention d'achat



sont fidèles à leurs enseignes habituelles

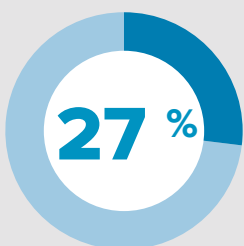
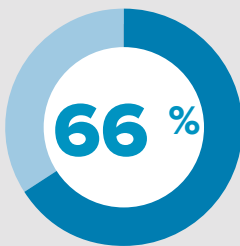


n'achètent que ce dont ils ont besoin

DE FORTES EXIGENCES SUR LES DÉLAIS DE LIVRAISON



66 % des clients préfèrent une livraison le jour même ou le lendemain



27 % des clients sont peu disposés à payer des frais de livraison, quels que soient les délais

PRINCIPALES ATTENTES DES CLIENTS ACTUELS



DE MEILLEURS PRIX



DES OPTIONS EN LIGNE



PLUS DE CHOIX



EN MAGASIN



des clients se plaignent des processus de retour et d'échange



EN LIGNE

L'enquête clients Zebra 2018 évalue le degré de satisfaction des clients et fait émerger les tendances technologiques et les nouveaux comportements d'achat en magasin et en ligne. Les clients acceptent de moins en moins les faiblesses et manques de toutes sortes du secteur de la distribution. Ils exigent une expérience d'achat facile, rapide et homogène, et attendent des enseignes une solution immédiate. Selon eux, seule la technologie peut répondre à ce besoin et améliorer leur expérience d'achat.