

# Des collaborateurs connectés

Les solutions Cisco pour une meilleure productivité de vos collaborateurs en boutique



## Les bénéfices

- Fournissez à vos collaborateurs des données en temps réel sur les clients pour faciliter leur approche et améliorer l'expérience client
- Proposez un service omnicanal avec un accès instantané aux informations relatives au programme de fidélité et à l'historique des clients
- Renforcez les connaissances de vos collaborateurs grâce à des interactions par chat et vidéo avec des experts virtuels
- Optimisez l'organisation de vos équipes grâce à l'analyse des besoins et du trafic pour chaque zone
- Proposez des formations à vos collaborateurs lorsqu'ils en ont besoin grâce aux technologies de collaboration et aux vidéos à la demande

## Permettez à vos équipes de se concentrer sur les clients

Dans le contexte actuel, qui met l'accent sur le client, les collaborateurs les mieux informés peuvent nouer des relations plus solides ; une approche pourtant souvent négligée. Pour un service plus fluide, les collaborateurs doivent disposer des informations nécessaires pour accorder aux clients une attention personnalisée. Malheureusement, plus de 50 % des consommateurs estiment recevoir de moins en moins d'aide en magasin. (Deloitte, 2016)

En permettant aux collaborateurs d'avoir un accès digital en continu aux données clés, les enseignes peuvent :

- Adapter les compétences et les comportements des collaborateurs aux préférences des clients
- Identifier des moyens innovants d'offrir un meilleur service
- Utiliser les analyses prédictives pour aligner le déploiement des équipes sur l'historique du trafic et des besoins
- Tirer parti d'informations omnicanales sur le comportement des clients pour enrichir la relation du personnel avec chaque client
- Augmenter le temps passé avec les clients en automatisant les processus opérationnels et administratifs

Les enseignes qui mettent en place ces fonctionnalités fidélisent mieux leurs clients que celles qui ne tiennent compte que de l'historique des achats. Si vos collaborateurs ont accès directement aux données importantes, ils peuvent proposer à leurs clients une expérience d'achat véritablement personnalisée.

## Donnez à vos équipes des outils et des informations appropriés

Il est crucial d'assurer un accès aux données en temps réel et sur site pour permettre à vos collaborateurs d'offrir un service client de qualité. Lorsque les collaborateurs ont accès aux informations sur les produits ainsi qu'à l'historique du client, ils peuvent offrir une expérience plus adaptée.

## Virtualisez l'expertise, le service et l'assistance

Lorsque les clients veulent des informations plus poussées sur un produit, vos collaborateurs doivent être en mesure de faire appel à des experts virtuels pour obtenir rapidement de l'aide, notamment des collègues situés sur un autre site. Ces interactions améliorent considérablement l'expérience des clients en magasin et contribuent à augmenter vos ventes.

## Digitalisez et automatisez le workflow et les process

Les outils de planification des tâches et des effectifs sont plus efficaces s'ils bénéficient d'informations poussées sur le trafic de chaque zone ainsi que dans l'ensemble du magasin. En outre, s'ils ont accès à des formations à la demande lors de leur intégration, de lancements promotionnels ou de l'introduction de nouveaux produits, les collaborateurs sont plus productifs et plus motivés.

Élaborer des stratégies de transformation digitale destinées à votre personnel est essentiel pour concrétiser les engagements de votre marque, offrir des expériences client de qualité et accroître vos ventes.

« Nos clients peuvent nous contacter de plusieurs façons : sur le chat en ligne, par e-mail, en téléphonant aux centres d'appels, sur les réseaux sociaux ou directement en magasin. Chaque canal s'accompagne de difficultés propres. Alors que les relations avec les clients étaient auparavant plus disparates, aujourd'hui chaque point de contact n'est qu'un moyen supplémentaire d'offrir une interaction homogène avec notre entreprise. »

– Wes Powell

Vice-président du service client chez Talbots

## Digitalisez vos équipes

Seuls Cisco et ses partenaires offrent une solution complète : des technologies de pointe prises en charge par une même entreprise afin de donner les moyens à vos collaborateurs de concrétiser votre vision pour le futur.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur la page <http://www.cisco.com/go/retail>.