



TRANSFORMEZ LES POINTS DE VENTE POUR OFFRIR **UN** SERVICE EXCEPTIONNEL

**REDÉFINIR L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE
AUX COMMUNICATIONS VOIX ET DONNÉES**

SIGMACOM
radiocommunication.ch



MOTOROLA SOLUTIONS

POINT DE VENTE CONNECTÉ CLIENTS FIDÉLISÉS.

GÉRER UN COMMERCE DE DÉTAIL PROSPÈRE ET RENTABLE DANS UN MONDE EXTRÊMEMENT CONCURRENTIEL N'EST PAS UNE TÂCHE AISÉE.

Avec la multiplication des canaux de distribution, les magasins doivent sans cesse se réinventer pour ne pas être réduits à de simples salles d'exposition. Le personnel d'une enseigne doit être conscient que chaque visiteur qui entre dans un magasin est important et doit bénéficier d'une expérience client convaincante. Les vendeurs doivent entretenir un dialogue personnalisé pour donner au visiteur le sentiment d'être unique. Pour cela, ils peuvent s'appuyer sur une technologie en constante évolution pour multiplier les interactions. Le défi consiste à transformer les visiteurs en clients et les inciter à acheter lorsqu'ils se trouvent dans le magasin. La question est : comment y parvenir ?

Il faut bien plus qu'un sourire accueillant et une tasse de café gratuite. Les vendeurs en magasin doivent posséder une excellente connaissance des produits, disposer d'informations récentes

concernant l'état des stocks et avoir une vision claire des tarifs et des offres promotionnelles. Ils doivent être intégrés au fonctionnement d'un point de vente rationalisé, dans lequel tout le personnel est connecté, quel que soit le lieu où il travaille, sa fonction ou l'appareil qu'il utilise. De cette manière, lorsqu'un client demande un conseil ou pose une question, la réponse est immédiate.

Le secret consiste à équiper votre personnel de communications voix et données unifiées ; une solution parfaitement fluide et fiable, qui vous connecte instantanément aux employés que vous recherchez, à l'instant où vous avez besoin d'eux. Doté d'informations et de communications en temps réel, l'ensemble de votre entreprise travaille comme une seule équipe pour offrir aux clients le service qu'ils attendent. Demandes rapidement satisfaites. Recommandations fournies avec diligence. Vous avez attiré l'attention de votre client.

« L'AUGMENTATION DU NOMBRE D'ACHETEURS EN LIGNE EST ÉVIDENTE ; TOUTEFOIS, NOS DONNÉES INDIQUENT QU'UNE FORTE PROPORTION DE CONSOMMATEURS PRÉFÈRE EFFECTUER SES ACHATS DANS UN MAGASIN TRADITIONNEL. POUR LES ENSEIGNES, CECI CONFIRME QUE LA MANIÈRE DONT LES CONSOMMATEURS SOUHAITENT FAIRE LEURS ACHATS EST STRATÉGIQUEMENT AUSSI IMPORTANTE QUE LE PRIX QUI LEUR EST PROPOSÉ. »

ERIC ANDERSON,
PROFESSEUR DE
MARKETING HARTMARX
POUR KELLOGG – 2012
KELLOGG SHOPPER INDEX



REDÉFINIR LA VENTE AU GRÂCE AUX COMMUNICATIONS D'ÉQUIPE

DES STOCKS À L'ESPACE DE VENTE, DE LA SÉCURITÉ À LA DIRECTION, MOTOROLA SOLUTIONS CONNECTE TOUT VOTRE PERSONNEL EN LUI PERMETTANT DE COMMUNIQUER INSTANTANÉMENT, COMME UNE SEULE ÉQUIPE.

Révéléz tout le pouvoir des communications grâce à une gamme polyvalente d'équipements, des radios de base aux appareils dédiés à la productivité, conçus pour tirer parti des capacités des applications. Pas de frontières. Pas de confusion. Pas de retards.

Les informations en temps réel circulent de manière fluide à travers votre magasin, permettant à tout votre personnel de répondre et réagir. Équipé de communications voix et données fiables et sécurisées, votre personnel dispose des connaissances requises pour travailler plus efficacement, traiter rapidement les demandes de clients et transformer les visiteurs en acheteurs.

Leader mondial du développement de technologies de communication dédiées aux points de vente, Motorola Solutions est le partenaire idéal. Plusieurs décennies de savoir-faire consacrées à la conception de radios, associées à notre expérience inégalée des applications de productivité, nous permettent de développer une solution qui répond parfaitement à vos besoins. Peu importe que vous gériez un magasin unique ou une chaîne nationale, nous aiderons vos équipes à parler d'une seule voix.



SCÉNARIO : UN CLIENT ENTRE DANS VOTRE MAGASIN, PUIS ACHÈTE AILLEURS

LORSQU'UN CLIENT ENTRE DANS VOTRE MAGASIN SANS INTENTION D'ACHETER, QUELLES SONT VOS CHANCES DE LE TRANSFORMER EN ACHETEUR ?

Si vous disposez de communications voix et données unifiées, vos chances sont démultipliées. Le client informe un vendeur que le produit qui l'intéresse n'est pas en rayon. Le vendeur utilise alors la fonction Push-to-Talk qui lui permet d'une simple pression sur un bouton, de vérifier la disponibilité du produit en stock et demander à ce qu'il soit apporté au client. Le client pose des questions techniques, auxquelles le

vendeur peut rapidement répondre en trouvant un spécialiste, à l'aide de sa radio. Et lorsque le client indique que le prix du produit pose problème, le vendeur dispose d'informations nécessaires pour lui proposer les toutes dernières offres. Le visiteur, séduit par une expérience convaincante qui associe le produit à une qualité de service, devient un client.

SCÉNARIO : DEUX LITRES D'HUILE D'OLIVE ONT ÉTÉ RÉPANDUS DANS L'ESPACE DE VENTE

UNE GRANDE QUANTITÉ DE LIQUIDE VIENT D'ÊTRE RÉPANDUE DANS UN RAYON DE VOTRE MAGASIN ; POUVEZ-VOUS INTERDIRE L'ACCÈS À CETTE ZONE AVANT QU'UNE PERSONNE GLISSE ET SE BLESSE ?

Si vos équipes sont connectées avec des communications voix et données unifiées, tout danger peut être rapidement écarté. Les vendeurs transmettent une alerte au personnel d'entretien, et interdisent temporairement l'accès au rayon pour tenir les clients à l'écart de la zone où le liquide a été renversé. Une équipe d'entretien présente à proximité est identifiée, grâce à l'application de géolocalisation. Elle reçoit l'ordre de se rendre dans le rayon ; ses autres tâches sont réorganisées grâce à la

fonction de gestion des ordres de travail. Les achats se poursuivent dans tous les autres rayons du magasin, tandis que l'équipe de nettoyage se met au travail. Le désagrément n'affecte aucunement les clients, mais surtout la rapidité de l'intervention a permis d'éviter tout accident, vous n'avez donc pas à gérer d'éventuelles demandes d'indemnisation ou subir un enquête des services d'hygiène et de sécurité.

DES RADIOS ADAPTÉES POUR CHAQUE UTILISATION

LES EMPLOYÉS TRAVAILLENT DE MANIÈRE DIFFÉRENTE ET ONT BESOIN DE D'UTILISER DES APPAREILS DIFFÉRENTS

Les vendeurs, en contact avec la clientèle, ont besoin d'une radio discrète et élégante capable de fournir des communications voix simples, mais efficaces. En revanche, les personnels des stocks et de la sécurité, ont besoin d'une radio plus robuste, dotée d'une couverture qui leur permet de travailler dans des zones blanches ou éloignées. Motorola Solutions propose des appareils adaptés à tous les professionnels et tous les budgets – des outils de productivité MOTOTRBO™ équipés de fonctionnalités voix et données complètes aux radios sans licence prêtes à l'emploi.

Les radios MOTOTRBO™ offrent une meilleure couverture qui permet au personnel de rester connecté, quel que soit le lieu où il travaille ; une fonction audio intelligente avec suppression de bruit avancée, permettant au personnel de communiquer efficacement, même dans les endroits très fréquentés ; une plus grande autonomie, pour affronter les journées les plus longues, ainsi que les toutes dernières innovations en matière de connectivité sans fil, avec la technologie Bluetooth 4.0

SCÉNARIO: COLIS SUSPECT, MAGASINS ÉVACUÉS

UN SAC A ÉTÉ ABANDONNÉ AU MILIEU D'UN CENTRE COMMERCIAL. ÊTES-VOUS CAPABLE D'ÉVACUER LES CLIENTS AVEC CALME ET EFFICACITÉ, AFIN DE METTRE TOUT LE MONDE EN SÉCURITÉ ?

Vous êtes paré à toutes les éventualités, grâce aux applications voix et données unifiées. La fonction Automated Alarm Management alerte les responsables de la sécurité du magasin, qui communiquent avec l'équipe de sécurité du centre afin de comprendre le problème. Les vigiles les plus proches sont identifiés à l'aide d'une application de géolocalisation, et la fonction Transmit Interrupt est utilisée pour transmettre un ordre d'urgence prioritaire sur les conversations en cours. Le personnel

du magasin est également contacté grâce à la plate-forme des Communications d'Équipe, compatible avec tous les réseaux et appareils ; tous les employés travaillent d'une seule voix, en équipe, pour assurer l'évacuation coordonnée du magasin. Les clients et les employés sont rapidement et efficacement amenés dans une zone sécurisée sans risque et sans mouvement de panique.



APPLICATIONS DÉDIÉES À LA PRODUCTIVITÉ ET LA SÉCURITÉ

LA RADIO EST ÉQUIPÉE DE DIFFÉRENTES APPLICATIONS CONÇUES POUR SIMPLIFIER LES COMMUNICATIONS, OPTIMISER LES WORKFLOWS ET AMÉLIORER LA SÉCURITÉ.

Ces applications peuvent être intégrées à l'écosystème Motorola Solutions, permettant à votre personnel de rester concentré sur sa mission, plutôt que sur son matériel de communication. Les applications les plus utilisées dans la distribution concernent les périmètres suivants :

Sécurité du personnel

- Améliore la sécurité et la responsabilisation du personnel, grâce à des fonctionnalités telles que le dispositif PTI/DATI ou travailleur isolé

E-mail et SMS

- Améliorent la productivité et optimisent les Workflow en connectant votre réseau radio à vos systèmes de messagerie SMS et e-mail

Localisation

- Suit le personnel à l'intérieur et à l'extérieur des bâtiments pour renforcer la sûreté et la sécurité puis améliorer l'efficacité du service client.

Gestion des ordres de travail

- Améliore l'efficacité et la responsabilisation sur l'ensemble de votre point de vente, grâce aux logiciels de gestion des incidents par SMS



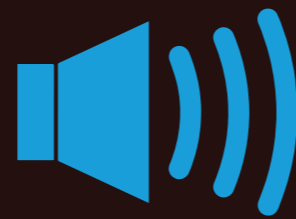
TRAVAILLEZ EN ÉQUIPE, COMMUNIQUEZ D'UNE SEULE VOIX

AMÉLIOREZ L'EXPÉRIENCE DE VOS CLIENTS GRÂCE AUX RADIOS PROFESSIONNELLES



• RESTEZ EN CONTACT

LA COUVERTURE ÉTENDUE DES RADIOS PERMET AU PERSONNEL DE RESTER CONNECTÉ SUR L'ENSEMBLE DE VOTRE POINT DE VENTE



• COMMUNIQUEZ AVEC CLARTÉ

LE TRAITEMENT AUDIO INTELLIGENT PERMET À VOS ÉQUIPES DE PARLER, MÊME DANS LES ENVIRONNEMENTS BRUYANTS



• PARLEZ SANS EFFORT

LA FONCTION PTT (PUSH-TO-TALK) OFFRE DES COMMUNICATIONS VOIX INSTANTANÉES, D'UNE PRESSION SUR UN BOUTON



• ALLEZ PLUS LOIN

L'AUTONOMIE ÉTENDUE PROLONGE LES JOURNÉES DE TRAVAIL ET AMÉLIORE L'EFFICACITÉ

• CONNECTEZ TOUS VOS EMPLOYÉS

L'ASSOCIATION DES COMMUNICATIONS D'ÉQUIPE ET DES COMMUNICATIONS DE GROUPE DE TRAVAIL WAVE™ PERMET DE CONNECTER TOUS LES APPAREILS, TOUS LES RÉSEAUX, TOUTES LES APPLICATIONS



UNIFIEZ LES COMMUNICATIONS, ÉCHANGEZ LES INFORMATIONS

STOCKS

- UTILISEZ LES SOLUTIONS AVANCÉES DE GESTION DES ORDRES DE TRAVAIL POUR OPTIMISER LA CIRCULATION DES INFORMATIONS ENTRE LES STOCKS ET LES AUTRES SERVICES

CAISSE

- CONSULTEZ LES PRIX EN CAISSE AVEC LA PLATE-FORME **DE COMMUNICATIONS D'ÉQUIPE**

LIVRAISONS

- VEILLEZ SUR LE PERSONNEL TRAVAILLANT SEUL, GRÂCE AUX FONCTIONS DE **SÛRETÉ DU PERSONNEL** (PAR EXEMPLE, TRAVAILLEUR ISOLÉ)
- GÉREZ LES PRIORITÉS ET RÉAGISSEZ PLUS RAPIDEMENT AUX DEMANDES DES CLIENTS, GRÂCE À LA **GESTION DES ORDRES DE TRAVAIL**

VENDEURS DANS L'ESPACE DE VENTE

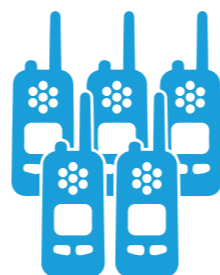
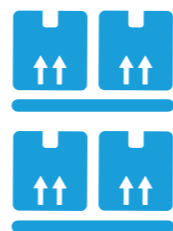
- TRAITÉZ RAPIDEMENT LES DEMANDES DES CLIENTS GRÂCE AUX APPAREILS **SANS LICENCE DÉDIÉS** AUX COMMUNICATIONS VOCALES
- CONSULTEZ LES PRIX, LES OFFRES SPÉCIALES, LES STOCKS ET LE PLANNING DES LIVRAISONS

SÉCURITÉ

- SUIVEZ LE PERSONNEL DANS L'ENSEMBLE DU MAGASIN, GRÂCE AUX APPLICATIONS DE **GÉOLOCALISATION**
- PROTÉGEZ LE **PERSONNEL DE SÉCURITÉ** PRÉSENT DANS DES ENDROITS ISOLÉS, GRÂCE AUX FONCTIONS DE SÛRETÉ DU PERSONNEL (PAR EXEMPLE, DISPOSITIF PTI/DATI)

GESTION

- VOYEZ TOUT, À TOUT INSTANT ; LES FONCTIONNALITÉS TELLES QUE LES E-MAILS ET LES SMS, LA SURVEILLANCE DU SYSTÈME ET **L'INTEROPÉRABILITÉ** VOUS PERMETTENT DE SURVEILLER VOS RESSOURCES ET D'OPTIMISER VOS PERFORMANCES
- AMÉLIOREZ L'EFFICACITÉ DE L'ENSEMBLE DE VOTRE POINT DE VENTE – MAXIMISEZ LES CONNAISSANCES DE VOTRE PERSONNEL, AMÉLIOREZ LA SATISFACTION CLIENT, MAÎTRISEZ VOS COÛTS ET CRÉEZ UN SYSTÈME CAPABLE D'ÉVOLUER EN FONCTION DE VOS BESOINS



LES MAGASINS RESTENT DES ENTREPRISES FLORISSANTES

90%

« LES MAGASINS TRADITIONNELS REPRÉSENTENT ENCORE PLUS DE 90 % DE TOUTES LES VENTES, ET AUCUN CHANGEMENT SPECTACULAIRE N'EST ATTENDU. »

LES CLICS DÉTRUISENT-ILS LES BRIQUES ? TYCO RETAIL SOLUTIONS, 2014

53%



DES EUROPÉENS PRÉFÈRENT S'ADRESSER À UN VENDEUR PLUTÔT QU'UTILISER LA TECHNOLOGIE INTERACTIVE EN MAGASIN

« MEET THE EUROPEAN CONNECTED CUSTOMER », RETAIL WEEK ET OSBOURNE CLARKE, 2016

40%



DES CLIENTS DE LA DISTRIBUTION CHERCHENT DES VENDEURS POSSÉDANT UNE CONNAISSANCE APPROFONDIE DES GAMMES DE PRODUITS.

« TOTAL RETAIL GLOBAL REPORT », PWC, 2016



SIGMACOM

radiocommunication.ch

Rue de la Dixence 49 – CH-1950 Sion

T +41 (0)27 322 41 01 F +41 (0)27 322 41 02

info@sigmacom.ch – www.sigmacom.ch

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site Web : www.motorolasolutions.com

