

Paris, le 23 Novembre 2017

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

LE COMMERCE DEVIENT AFFAIRE D'ENGAGEMENT

Le 15 novembre, l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance a publié son rapport de tendances présenté lors de sa conférence annuelle consacrée à l'innovation dans le secteur des services, *Innovez Service Centric*.

Deux grandes idées développées par les experts de l'Echangeur : le concept d' « engagement » et la nécessité de donner du sens aux échanges avec le client, au-delà de l'acte d'achat.

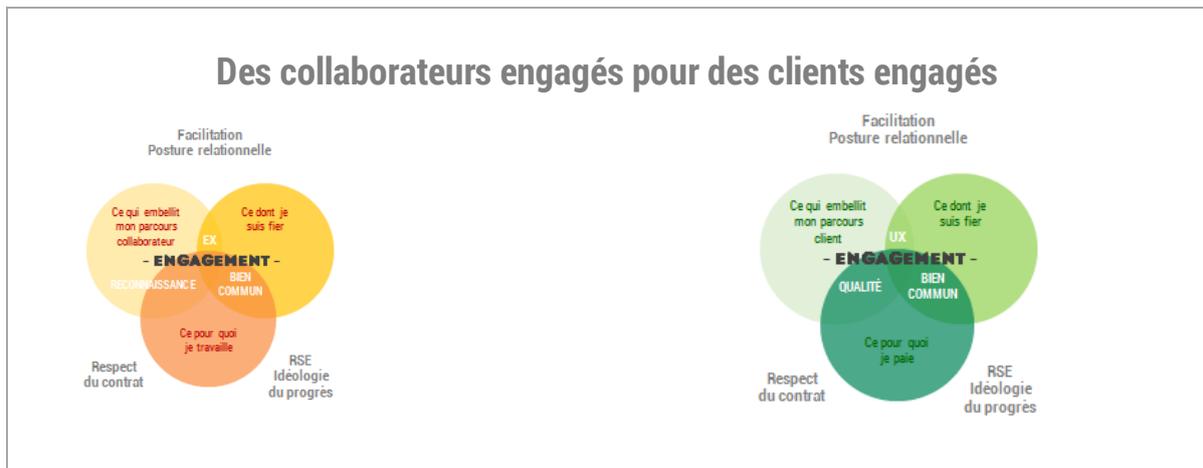
Innovez Service Centric, le rendez-vous de l'innovation dans les services

Quelle est la vocation de la **distribution** quand acheminement de l'offre et variété deviennent des prérequis ? Quel est le rôle du commerce quand la transaction ne rythme plus les échanges ? Que devient la responsabilité des marques quand notre société civile aspire à un projet de consommation plus vertueux ? Comment l'enrichissement de l'offre par les services et du parcours client réinvente la relation et le rôle du commerce ? Comment chaque protagoniste, du collaborateur au client en passant par tout l'écosystème de production, devient un pilier de ce renouvellement ?

Autant de questions que traite l'Echangeur dans sa 5ème édition d'Innover Service Centric, en s'appuyant sur les mouvements de fond d'une société de consommation en quête de revalorisation et sur les tendances d'un commerce proactif sur ces sujets.

L'engagement, pivot de la transformation du commerce

Concept incontournable cette année, l'**engagement** est le pivot de la transformation du commerce. Si cet engagement est indispensable pour fidéliser les clients, il n'a de sens que si les collaborateurs sont eux-mêmes engagés. Cela suppose pour les enseignes et les marques de travailler sur les leviers de l'engagement identifiés par l'Echangeur.



L'engagement autour du **bien commun** annonce l'avènement d'un commerce responsabilisé et visionnaire. Le contrat de base et l'expérience client/collaborateur étoffent le cahier des charges en raison d'une montée des exigences en termes de services et d'innovation. Depuis cinq ans, les éditions d'**Innovez Service Centric** sont l'occasion d'ausculter une année d'évolution en matière de services et d'innovations. Cette année, les experts de l'Echangeur ont identifié 11 axes de valorisation du commerce auprès de ses clients.



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



Les 11 axes de valorisation du commerce auprès des clients



Valorisée dans une base de plus de 350 études de cas recensées par les experts de l'Echangeur, quelques pratiques remarquables et cohérentes avec les nouvelles attentes clients : se faire réveiller par un pêcheur japonais avec Fisherman plutôt que par son réveil-matin, découvrir des catalogues **Cyrillus** personnalisés en fonction d'achats précédents, choisir son mobilier en visitant l'intérieur d'autres clients de **Made.com**, tester l'outillage **Tramontina** en entretenant des jardins publics brésiliens, bénéficier de remises sur la VOD Fnac en fonction de la météo, utiliser un tatouage en guise de QR Code pour accéder plus vite à sa recette préférée **Pizza Hut**, partager des expériences locales avec les hôtes **AirBnB** ...

Parmi les enseignements clefs, la livraison reste, et de loin, l'étape du parcours d'achat la plus travaillée par les enseignes. Transformation des employés en livreurs, premiers vols de drones ou livraison express en moins d'une heure... les initiatives se multiplient et partent dans tous les sens. Pour autant, la facilitation du parcours client sur une partie du parcours client (très disputée face au spectre d'Amazon) ne suffit pas. Cette année, de nombreuses enseignes se sont employées à ré-enchanter leurs clients en créant du plaisir et de la surprise et en misant sur la gamification. Le foisonnement de nouvelles technologies de réalité augmentée et de réalité virtuelle y ont largement contribué.

Interviews et débriefings avec les experts de l'Echangeur [pour explorer l'Innovation Service Centric et ses pratiques](#) sur simple demande.

CONTACTS

L'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance :

Cécile Gauffriau – Directrice Echangeur – cgauffriau@echangeur.fr

Nicolas Meunier – Responsable Communication - n.meunier@echangeur.fr

Service de presse BNP Paribas Personal Finance:

Christian Yombe

christian.yombe@bnpparibas-pf.com

06 38 78 91 11

Valerie Baroux Jourdain

valerie.baroux-jourdain@bnpparibas-pf.com

01 46 39 15 88



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE



A propos de l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance

L'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance est le centre d'innovation technologique et marketing appliquée au commerce de détail, qui décrypte pour les grands acteurs de la distribution et du e-commerce les nouveaux usages des consommateurs et les accompagne dans la conception de leurs stratégies de développement.

L'accompagnement de l'Echangeur est fondé sur l'alliance d'expertises et d'outils marketing, data, new tech, innovation. Depuis plus de 18 ans, les entreprises du CAC 40, les enseignes de la Distribution et les grandes marques font confiance à l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance.

> L'actualité analysée par l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance : www.echangeur.fr

> Suivez-nous sur Twitter : [@Echangeur](https://twitter.com/Echangeur)

A propos de BNP Paribas Personal Finance

BNP Paribas Personal Finance est n°1 du financement aux particuliers en France et en Europe au travers de ses activités de crédit à la consommation et de crédit immobilier. Filiale à 100 % du groupe BNP Paribas, BNP Paribas Personal Finance compte plus de 18 000 collaborateurs et opère dans une trentaine de pays.

Avec des marques comme Cetelem, Findomestic, Cofinoga ou encore AlphaCredit, l'entreprise propose une gamme complète de crédits aux particuliers disponibles en magasin, en concession automobile ou directement auprès des clients via ses centres de relation client et sur Internet. BNP Paribas Personal Finance a complété son offre avec des produits d'assurance et d'épargne pour ses clients en Allemagne, Bulgarie, France, Hongrie et Italie.

BNP Paribas Personal Finance a développé une stratégie active de partenariat avec les enseignes de distribution, les constructeurs et les distributeurs automobiles, les webmarchands, et d'autres institutions financières (banque et assurance) fondée sur son expérience du marché du crédit et sa capacité à proposer des services intégrés adaptés à l'activité et la stratégie commerciale de ses partenaires. Il est aussi un acteur de référence en matière de crédit responsable® et d'éducation budgétaire.

Pour plus d'information www.bnpparibas-pf.com



BNP PARIBAS
PERSONAL FINANCE

