

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

ECHANGEUR
BY BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

ECHANGEUR

BY BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

LE SENS DU COMMERCE BOUGE. L'ECHANGEUR INVITE A DECOUVRIR L'AVENEMENT D'UNE RELATION CLIENT INTEGRATRICE.

Chaque année, depuis 4 ans, l'Echangeur explore une nouvelle expérience client enrichie par les services et boostée par un environnement en mutation.

Galvanisé par pléthore de propositions, le client réinvente ses usages et devient partie prenante de la création valeur de l'objet de sa consommation. À la fois acheteur, influenceur, producteur ou vendeur, il investit un rôle central. Il fixe les nouvelles règles du jeu et arbitre, tiraillé par des aspirations profondes et parfois contradictoires. L'Echangeur les a modélisées pour mieux les saisir et les satisfaire.

SOCIETE, ECONOMIE, COMMERCE… RELOADED ?

Les nouvelles technologies semblent réinventer notre manière de vivre , **c'est en réalité la société elle-même qui représente le terreau du changement**.
Les mouvements alternatifs offrent l'optimisme d'une société inédite, plus collaborative et plus équitable. Malgré des avancées encore éparses, les lignes bougent et influencent économie, institutions, entreprises et finalement le sens même du commerce.
Les nouveaux acteurs issus du digital deviennent de véritables partenaires de vie. La plateformisation de l'économie est ainsi amorcée. **La notion d'intermédiation en est impactée.** Elle s'étiole et se transforme face aux perspectives d'une relation entre acteurs complètement desintermédiées.

Face à ces nouveaux défis, quel sera alors l'avenir de la distribution et le sens du commerce de demain ?

L'*INTEGR'ACTEUR* OUVRE DE NOUVELLES PERSPECTIVES AU COMMERCE

Acteur d'un dispositif en mutation et bénéficiaire de son lot d'innovations, l'humain se réinvente et réinvente les échanges. Il devient le maillon central d'un méta-écosystème de services porté par une dynamique intégratrice. Plus intègre, car sensibilisé à un environnement en souffrance, plus intégré dans les processus de production et la supply chain, **cet intégr'acteur devient l'agent responsable et responsabilisant du commerce de demain.** Depuis l'an dernier, la lutte contre le gaspillage et la notion d'autosuffisance ont notamment pris des galons, témoignant du passage à l'acte.

Malgré les avancées, beaucoup de chemin reste à parcourir. Les promesses de l'économie de partage et de la dématérialisation témoignent encore d'abus et de hors jeux.

LES VOIES D'UNE RELATION CLIENT INTEGRATRICE

Responsabilisé par l'impact de ses organisations, l'homme est en réalité la cheville ouvrière qui porte en elle l'avenir de systèmes plus engageants et finalement plus vertueux. Cet équilibre représente certainement le remède à **une schizophrénie moderne où cohabitent en un même corps un consommateur exigeant, un travailleur investi et un citoyen engagé.**

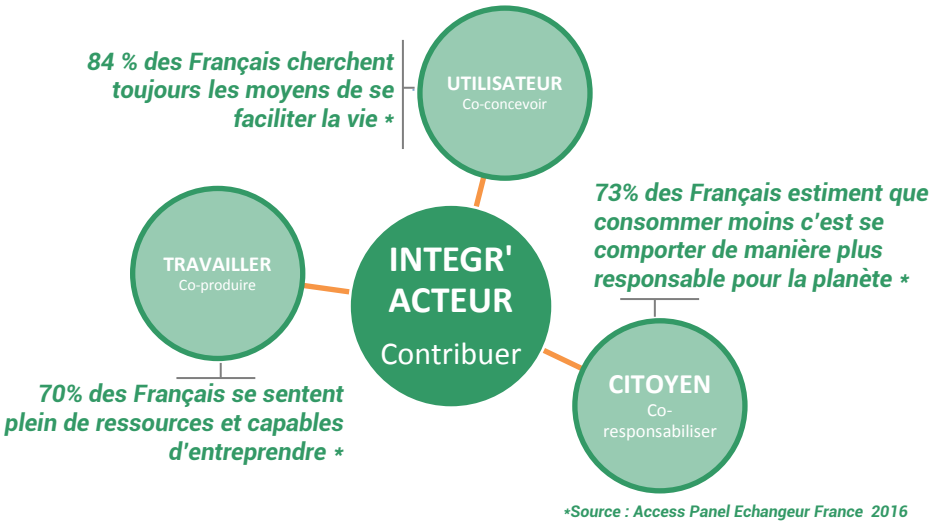
Au cœur d'une révolution sans précédents des échanges, une relation inédite entre les acteurs du commerce est en marche. Elle offre l'opportunité d'innover autrement en faveur d'un bien-être aussi individuel que collectif.

©Echangeur by BNP Paribas Personal Finance | Octobre 2016

ECHANGEUR

BY BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

L'INTEGR'ACTEUR AU COEUR DE LA NOUVELLE RELATION



*Source : Access Panel Echangeur France 2016

Pour développer une **relation contributrice**, complice, durable et fructueuse avec son client, il devient indispensable de satisfaire ses exigences croissantes, en impliquant son retour d'expérience utilisateur, ses capacités de travailleur et son engagement de citoyen, dans la conception, la création de valeur et l'éthique de l'objet de sa propre consommation.

CES PRATIQUES QUI ALIMENTENT LES NOUVEAUX PARCOURS D'ACHAT AMBIANTS

L'Echangeur invite à explorer le nouveau commerce en appréhendant les leviers du changements et les initiatives qui aujourd'hui font bouger les lignes sur le terrain.

Chaque année, ce sont des centaines de pratiques qui sont passées en revues. Elles vont au devant d'aspirations clients modélisées par l'Echangeur dans son Observatoire des arbitrages budgétaire et Dynamique de consommation, l'Access Panel Echangeur.

7 TENDANCES CLEFS POUR REINVENTER L'EXPERIENCE CLIENT

1- RE-ENCHANTER SA CONSOMMATION : retrouver du fun, du plaisir, pour venir et revenir en magasin sans rester futile.
✓ **Etre surpris - Redécouvrir - Prendre le temps**

2- MAITRISER SON BUDGET est essentiel face à l'érosion du reste à vivre des ménages et un appétit de consommer omniprésent.
✓ **Essayer – Jouer avec les prix – Avoir tout en un**

3- SUPPRIMER L'INUTILE quand la quête de temps devient croissante et que l'accès à la consommation se passe d'énergie superflue.
✓ **Automatiser – Gérer l'attente - Récupérer**

4- ETRE CONSEILLE à l'heure où la conversation entre pair ou avec les vendeurs valorise et réchauffe la consommation.
✓ **Discuter – Demander de l'aide – Utiliser le réseau**

5- ETRE RECONNU reste une attente persistante alors que le besoin de personnalisation et de valorisation sont toujours d'actualité
✓ **Etre identifié – Recevoir des Conseils – Créer son produit**

6 – RETROUVER DU LIEN quand la communauté investit désormais une place centrale dans la relation.
✓ **Se retrouver – Partager le Quotidien - Transmettre**

7 - ETRE ACCOMPAGNE AU QUOTIDIEN par des tiers de confiance partenaires de vie et non des marques centrées sur leur commerce
✓ **Partager ses données - Echanger en Transparence Aider au quotidien**

©Echangeur by BNP Paribas Personal Finance | Octobre 2016

ECHANGEUR

BY BNP PARIBAS PERSONAL FINANCE

POUR EN SAVOIR PLUS SUR L'ECHANGEUR

L'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance est un centre dédié à **l'innovation** pour le **retail** (technologique et servicielle) et à la **connaissance client**.

L'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance représente une référence pour toutes les entreprises qui souhaitent innover juste en s'inspirant des meilleures pratiques de la distribution et des **nouveaux usages consommateurs**. Ses experts vous invitent à développer une vision best in class grâce à une prise en compte collective et **immersive** de l'environnement dédié à la **relation client**. Leurs analyses s'appuient sur la consolidation de retours d'expériences, l'identification des bonnes pratiques ou encore la prise en compte de tendances émergentes.

Depuis sa création, il y a près de **20 ans**, l'Echangeur est incarné par un showroom dédié à la présentation des **dernières solutions technologiques** qui vont **impacter le commerce de demain**. Ces solutions sont proposées par la communauté de startups partenaires de l'Echangeur. Des **startups** sélectionnées pour la pertinence et la pérennité de leurs innovations. A travers ce showroom, c'est l'immersion, la démonstration, le test qui est rendu possible aux marketeurs afin de prendre les bonnes décisions et innover juste. Cet espace est un véritable laboratoire d'idéation qui favorise le partage et le lâcher-prise.

SUR L'ACCESS PANEL ECHANGEUR

Lancé depuis 17 ans, cette enquête biennale est administrée par voie postale par TNS Sofres en France et valorisée par les experts de l'Echangeur. Elle permet d'analyser les arbitrages budgétaires et les dynamiques de consommation de plus de 10.500 foyers et individus représentatifs de la population Française.

Elle offre la possibilité de suivre l'évolution des comportements et attitudes des Français, de modéliser leurs usages et styles de vie, d'établir des diagnostics sur des centaines de cibles clefs du retail.





SUR LE SHOWROOM ECHANGEUR

Unicity, le nouveau siège ultra-moderne de BNP Paribas Personal Finance, offre l'opportunité à l'Echangeur de réinventer son showroom. **Fluide, connecté, inspirant, collaboratif, modulable, cet espace résolument dédié au retail, accompagne une innovation en prise avec la nouvelle expérience client.**

Les innovations technologiques qui marquent la relation client sont en démonstration et toutes les analyses de l'Echangeur sont à portée de main pour inviter les participants à aller au-devant d'un commerce en ébullition.

©Echangeur by BNP Paribas Personal Finance | Octobre 2016



L'INNOVATION AU SERVICE DU RETAIL

ANALYSE DES TENDANCES

PARTAGE LORS DE NOS CONFÉRENCES

ACCOMPAGNEMENT INNOVATION

SHOWROOM



STORE TOURS



WORKSHOPS



CONTACTS PRESSE

Echangeur by BNP Paribas Personal Finance :
Cécile Gauffriau | Directrice Echangeur
cgauffriau@echangeur.fr

Nicolas Meunier | Responsable Communication
n.meunier@echangeur.fr

Service Presse BNP Paribas Personal Finance:
Valerie Baroux-Jourdain
valerie.baroux-jourdain@bnpparibas-pf.com
01 46 39 15 88

Claude Martin-Franz
claude.martin-franz@bnpparibas-pf.com
01 46 39 97 93

COMMENCEZ L'EXPLORATION DÈS MAINTENANT

www.echangeur.fr
@echangeur