

COMMUNIQUE DE PRESSE

Levallois Perret, le 12 octobre 2015

L'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance
publie son rapport de tendances sur les évolutions de la consommation
et la manière dont les commerçants les anticipent et s'y adaptent

De consommériste à *intégr'acteur*, le client devient acteur responsabilisant et responsable du commerce

Le 12 octobre, l'Echangeur by BNP Paribas Personal Finance publie son rapport de tendances, présenté lors de sa conférence annuelle *Innovez Service Centric*.

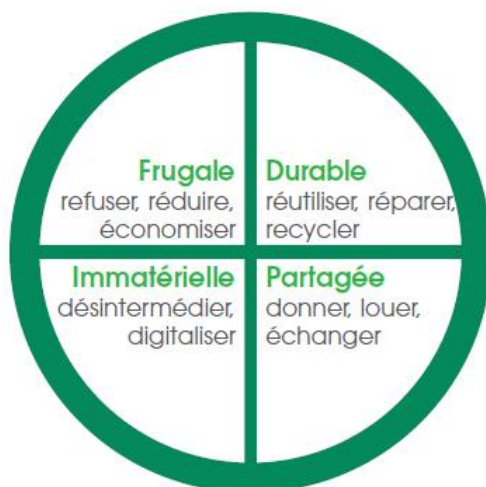
De consommateurs, les clients d'hier se transforment aujourd'hui en *intégr'acteurs*. Aller aux devant de leurs nouvelles attentes devient essentiel alors que les exigences et les rôles évoluent rapidement en faveur d'une consommation et d'un commerce plus responsables. Quels en sont les leviers et les meilleures pratiques ? C'est ce que partage chaque année l'Echangeur avec les grands acteurs de la distribution.

L'Echangeur décrypte 4 grands phénomènes qui invitent aujourd'hui à réinventer la relation entre les clients et les entreprises.

Le rapport présente 9 tendances déterminantes illustrant les initiatives d'un commerce de moins en moins cloisonné et de plus en plus en prise avec ses clients.

Le consommériste d'hier se réinvente en *intégr'acteur*

Depuis plusieurs années, une tendance de fond se précise : en quête d'une meilleure employabilité de leur temps et de leur argent, les consommateurs aspirent à une autre consommation.



Source : Echangeur by BNP Paribas Personal Finance

Partie prenante d'une **économie éthique** portée par la frugalité, le partage, le durable et l'immatériel, ils participent à la remise en cause de systèmes cloisonnés et de normes de plus en plus obsolètes.

Plus intègres car sensibilisés à un environnement en souffrance, plus intégrés dans les processus et dans la chaîne de production, ils deviennent les **acteurs responsabilisants et responsables** du commerce d'aujourd'hui, ils deviennent des ***intégr'acteurs***.

Peut-on encore parler de shopper et de consommateur ?

Les *intégré'acteurs* sont bien encore des consommateurs, mais leur manière de consommer évolue, obligeant les acteurs économiques à opérer des changements et à une constante adaptation pour rester dans la course.

4 phénomènes, véritables 'lames de fond', portent aujourd'hui le nouveau commerce autour d'un dénominateur commun, le client, et d'un levier clef, le service :

1. la valorisation de l'expérience client
2. la conception de services centrés sur l'utilisateur
3. le commerce ambiant (multicanal, permanent, immédiat)
4. la désintermédiation de l'emploi

Au-delà de fixer les nouvelles règles du jeu et d'arbitrer les propositions de valeur des entreprises, le client occupe un rôle de plus en plus central : il peut aussi investir celui d'influenceur, de vendeur ou de producteur. Désormais partenaire du commerce, il implique une relation conversationnelle, personnalisée et en temps réel en prise avec ses aspirations. Il invite ainsi les marques à approfondir leur rôle de tiers de confiance en capitalisant sur des services innovants.

Pour les acteurs économiques les services, dynamisés par l'impact du numérique, deviennent un levier central pour se différencier, fidéliser et capter de nouveaux clients autour d'une autre consommation.

Un défi à relever, à l'heure où le cahier des charges des clients s'alourdit : la création de valeur passe de plus en plus par la garantie d'une démarche éthique et responsable.

Les gagnants seront forcément ceux qui auront le mieux négocié ce virage *Service Centric*.

9 tendances décryptées cette année par l'Echangeur pour illustrer la nouvelle Relation Client :

Le Rapport de Tendances « Service Centric » de l'Echangeur by *BNP Paribas Personal Finance* décrypte et analyse **neuf tendances** en prise avec le nouveau consommateur **pour accompagner les commerçants dans la structuration de la Relation Client de demain :**

- Ré-enchanter sa consommation
- Ne plus acheter
- Contourner les vendeurs
- Etre reconnu
- Réduire sa facture
- Eviter les files d'attente
- Récupérer ses courses
- Discuter entre pairs
- Être accompagné au quotidien

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:

Valerie Baroux Jourdain

valerie.baroux-jourdain@bnpparibas-pf.com

01 46 39 15 88

Claude Martin-Franz

claudemartinfranz@bnpparibas-pf.com

01 46 39 97 93

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 Personnel 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