

## Notre expertise : secteur Retail & FMCG



Le retail a davantage évolué ces deux dernières années qu'en 50 ans d'existence.

**Internet, les réseaux sociaux, les smartphones, entre autres évolutions ou révolutions, ont bouleversé les comportements des clients, devenus plus méfiants, plus exigeants, plus autonomes.**

A l'heure de l'omni-canal, du « où je veux, comme je veux ! », il est temps de repenser la shopping expérience dans sa globalité et notre connaissance et analyse du marché nous permettent d'identifier plusieurs enjeux :

- 62% des clients qui se déplacent en magasin souhaitent poursuivre leur expérience connectée en vivant un moment unique au travers d'un accueil convivial et disponible. 71% d'entre eux qui n'ont pas trouvé le produit attendu le commandent sur le net.. Il est donc devenu indispensable de créer de la cohérence entre tous les points de contact du parcours client et surtout de former les équipes à les appréhender pour que les canaux de distribution digitaux soient, non pas des concurrents de la vente physique, mais le prolongement amont et aval d'une expérience client agréable en point de vente.
- Nécessité de faire du point de vente un lieu de destination ludique pour des clients en quête de plaisir et de découverte : ils doivent pouvoir y trouver des idées, se former à l'utilisation du produit et bénéficier de conseils annexes. Il faut donc apporter aux équipes de vente les moyens de créer de la valeur dans leur vente et d'enchanter leurs clients.
- Alors que 83% des clients se méfient aujourd'hui des marques, il est absolument incontournable de placer l'humain au cœur de la politique commerciale, d'écouter vos clients, se mettre à leur place pour anticiper et comprendre leurs attentes puis accompagner les équipes pour qu'elles sachent développer un comportement de vente authentique, proche, sincère, en accord avec les attentes de vos clients et qui leur redonne confiance.

- Construire et réussir une expérience client passe systématiquement par une démarche globale qui commence par l'implication, la formation et la valorisation des managers.
- Donner du temps au développement des compétences pour permettre à vos équipes d'évoluer en même temps que le marché.

Proposer à vos clients une expérience unique et magique à chaque étape de son parcours d'achat, rendre vos équipes ambassadrices des valeurs de votre marque et faire du point de vente un lieu de destination incontournable sont les clés de la performance pour les acteurs du retail.

Notre équipe de consultants spécialisés dans le secteur de la distribution est à votre disposition pour mettre en œuvre le dispositif le plus adapté à vos objectifs, construire et réussir avec vous votre shopping expérience, développer les compétences de vos équipes en s'engageant sur les résultats.

## Vente de biens d'équipements

Réussir la transformation en vente d'équipements financés ou non ne suffit plus ! Nos clients qui sur-performent sur leur marché ont pour point commun de garantir le pilotage de **3 process de vente permettant de provoquer des achats.**

Ces process maîtrisés par les forces de vente sédentaires et itinérantes ont pour conséquence de multiplier le déclenchement des achats auprès de 3 cibles :

- les clients à fidéliser,
- les comptes à développer,
- et les cibles à conquérir.

### Zoom sur les 3 process ...

1. **Fidélisation** : un process de **renouvellement anticipé** ou de **prolongation d'engagement anticipé** clairement maîtrisé par les commerciaux sédentaires et itinérants. Les 2 facteurs clés de succès : l'analyse amont de la faisabilité (technologique et financière) et la rapidité d'exécution des étapes du process commercial pour jouer sans concurrent, ou avec une forte avance. L'analyse objective rationalise les choix d'organisation d'activité commerciale empreints de subjectivité et de relationnel. Le process court et préparé garantit la maîtrise des coûts commerciaux.
2. **Développement** : une analyse des **gisements de potentiel** du compte, associée à une **stratégie fine** de développement garantissent l'impact offensif en face à face. Capitaliser sur la puissance relationnelle des vendeurs est l'origine de la longueur des tactiques de développement, et alourdit les coûts commerciaux. Le niveau de maîtrise des **techniques de vente offensive ou assertive** par la force de vente est la variable qui conditionnera la réussite de ce process.
3. **Conquête** : Pénétrer des cibles stratégiques ? Ou éliminer les suspects qui ne sont pas en mode achat ?

2 choix pour une seule logique ! Comment nos forces de ventes sédentaires et itinérantes font elles pour :

- valider objectivement le niveau de **maturité** du prospect ? Et la développer en conséquence ?
- mesurer **son autonomie** ? Et adapter le juste discours ?

- et enfin renforcer **sa préférence** envers nos équipements et notre offre ?

---

## Exemples de missions

### **Fidélisation :**

Comment renouveler le parc d'équipements par anticipation et prendre de vitesse les concurrents ?

Comment passer de la vente d'équipements à la vente de solution globale ?

Analyse de la faisabilité ou audit préparatoire : les 2 piliers de la réussite !

### **Développement :**

Passer de challenger à partenaire privilégié !

Analyse de la faisabilité ou audit préparatoire : quel pilier choisir ?

Réussir le lancement d'un nouvel équipement !

### **Conquête :**

De la vente subie à la vente choisie : ou comment atteindre ses objectifs de conquête sans acheter des parts de marché ?

Comment garantir ses marges quand la fonction achat est incontournable ?

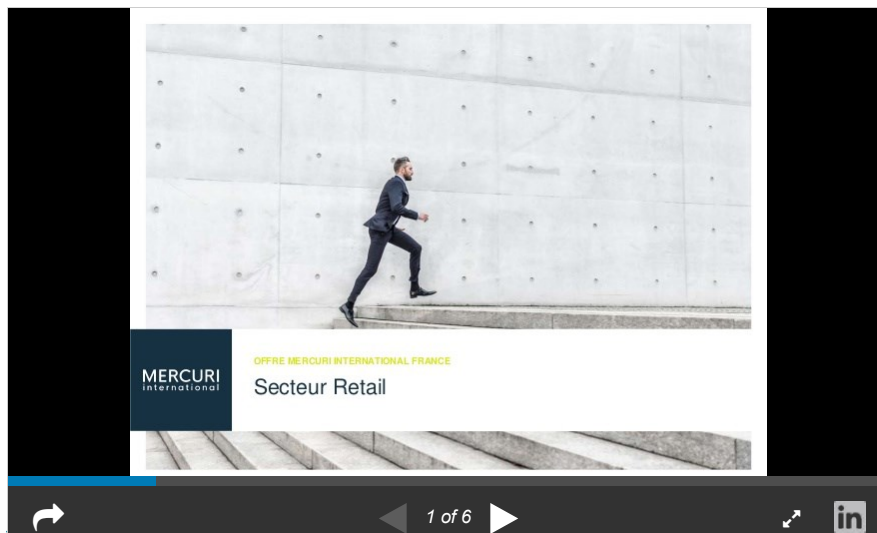
Comment augmenter ses taux de transformation en réponse à des appels d'offres ?



### **Patrick Mariani**

Expert Segment

contact@mercurifr.com



[Télécharger Offre Secteur Retail](#)

**POUR EN SAVOIR PLUS, CONTACTEZ-NOUS !**

## MERCURI international

Chaque année et dans plus de 50 pays, Mercuri International aide les sociétés à atteindre l'excellence commerciale. Nous accompagnons nos clients, à la fois localement, et travers le monde, avec des solutions sur mesure, doublées de l'expertise sectorielle. Nous générons de la croissance à travers les Hommes, en leur mettant à disposition les outils et les process, qui leur permettent de répondre aux enjeux commerciaux.

### EN SAVOIR PLUS

#### LIENS UTILES

[Notre processus d'intervention](#)

[Une expertise](#)

[reconnue](#)

[Politique de confidentialité](#)

#### SUIVEZ-NOUS



Please upgrade to a [supported browser](#) to get a reCAPTCHA challenge.

[Why is this happening to me?](#)