



association fribourgeoise du
commerce, de l'artisanat
et des services

Quel commerce pour demain ou comment peut-il se réinventer face aux comportements du marché?

Fribourg, le 31.10.2017



Un commerce qui s'inscrit dans un ensemble plus large...



Environnement

Concurrence

Fournisseurs

Marché



... dans un contexte environnemental

Economie:

- **Taux plancher CH/EUR**
- **Tourisme d'achat**
- TIC et commerce en ligne
- Nouvelle concurrence
- Loyers surfaces commerciales

Environnement

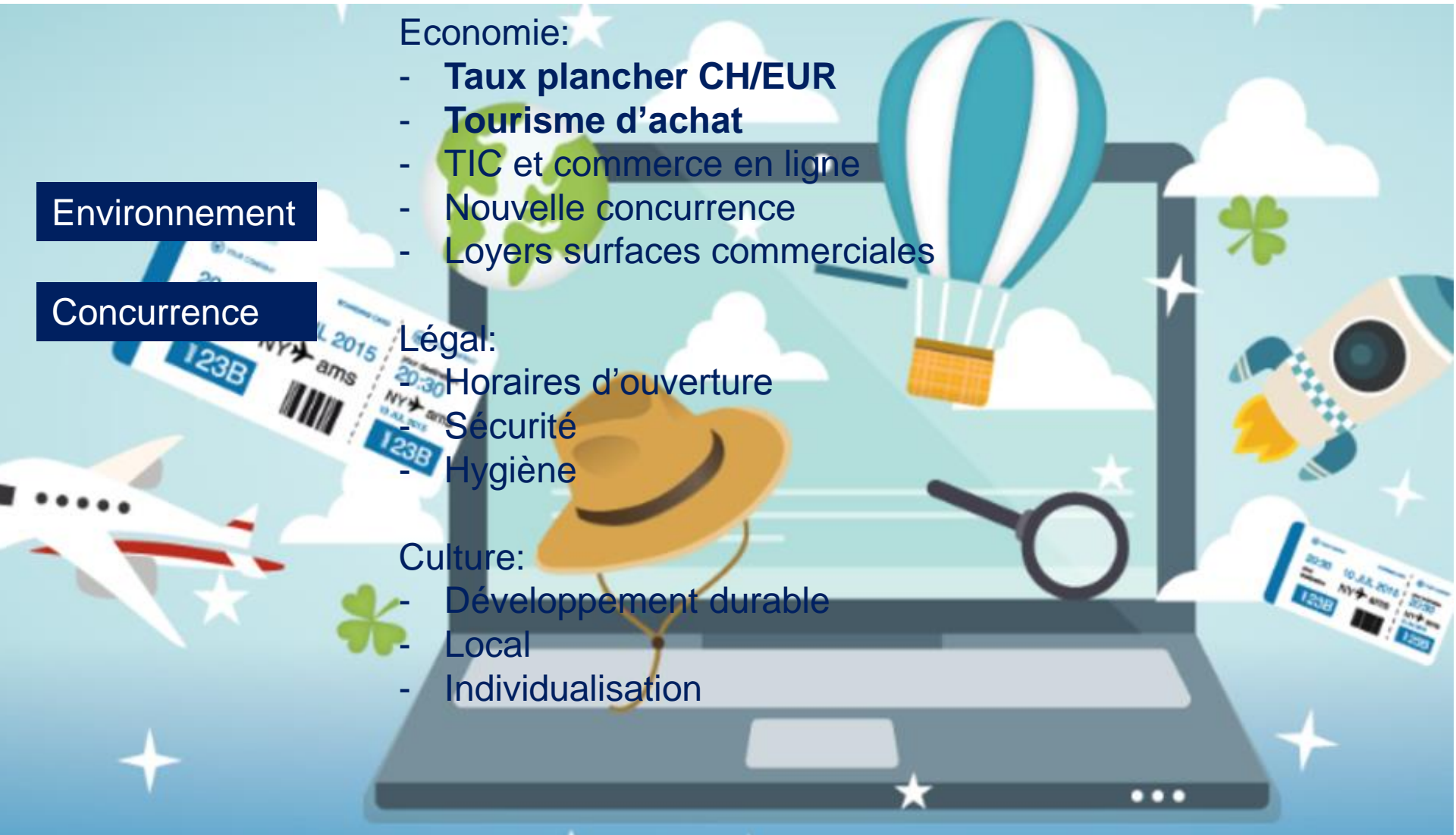
Concurrence

Légal:

- Horaires d'ouverture
- Sécurité
- Hygiène

Culture:

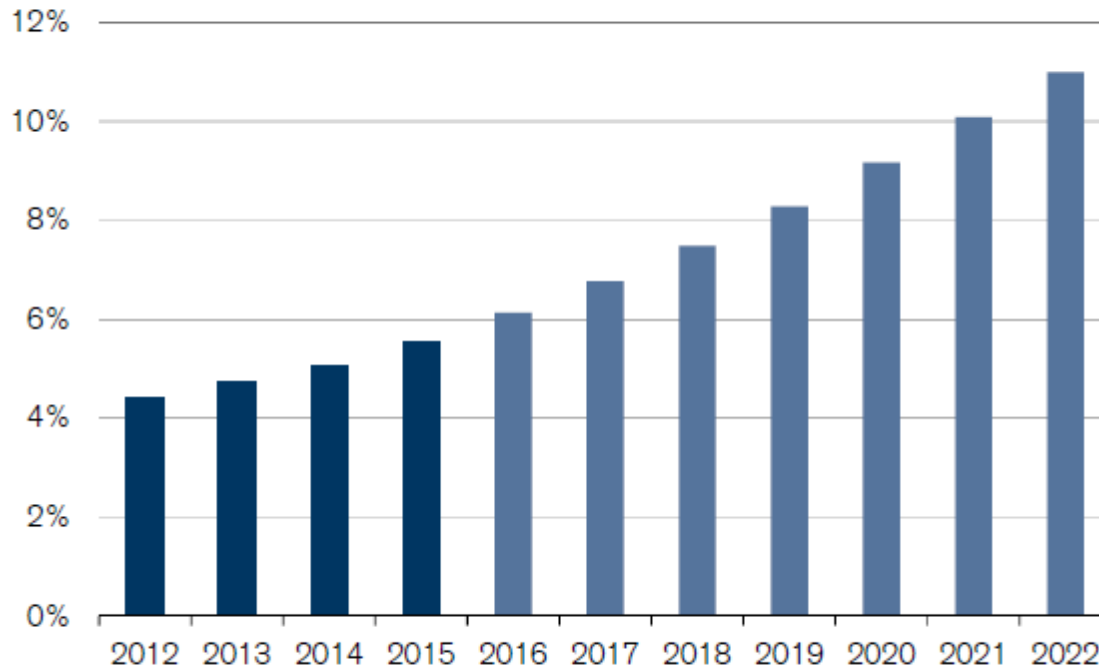
- Développement durable
- Local
- Individualisation





... dans un contexte environnemental

Part du chiffre d'affaires réalisé en ligne, en %; barres bleu clair = scénario



Source: GfK, ASVAD, Credit Suisse

Part en ligne, commerce de détail



... dans un contexte environnemental

Par type de point de vente, 2014-2016

	Mauvaise localisation/ connexion ou petite surface de vente	Localisation/connexion moyenne ou surface de vente de taille intermédiaire	Bonne localisation/connexion ou surface de vente importante
Centre-ville			
Périphérie			
Centre commercial			

Evolution des loyers commerciaux



... dans un contexte environnemental

Economie:

- Taux plancher CH/EUR
- Tourisme d'achat
- TIC et commerce en ligne
- Nouvelle concurrence
- Loyers surfaces commerciales

Légal:

- Horaires d'ouverture
- Sécurité
- Hygiène

Culture:

- **Développement durable**
- **Local**
- **Individualisation**



Une situation de branche

Food

+ 0.2%

CA nominal



Non Food

- 2.6%

CA nominal

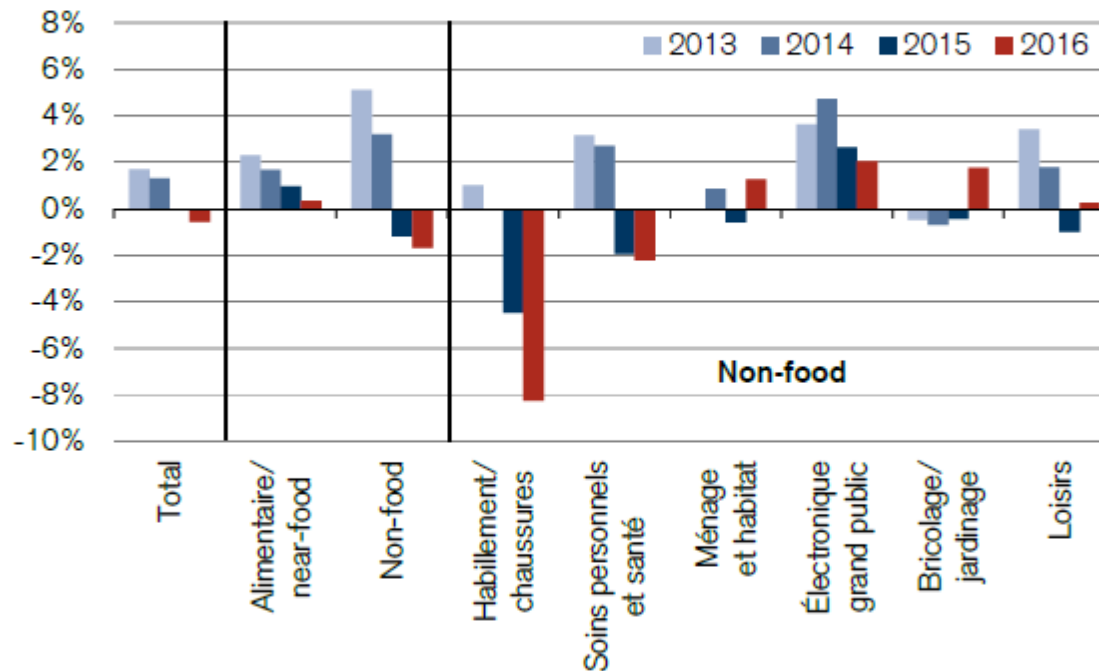
- 1.0%

CA nominal



Une situation de branche

En termes réels, variation en glissement annuel, en %



Chiffres d'affaires du commerce de détail, par groupe de produits



Des comportements de marché

connectés

**ont peu de
temps**

mobiles

experts

**apprécie le
convivial**

autonomes

responsables





Le commerce Une approche stratégique saine





**Des solutions orientées clients
Du conseil, de l'émotion, du contact
Quoi et comment...**





Quoi et comment...

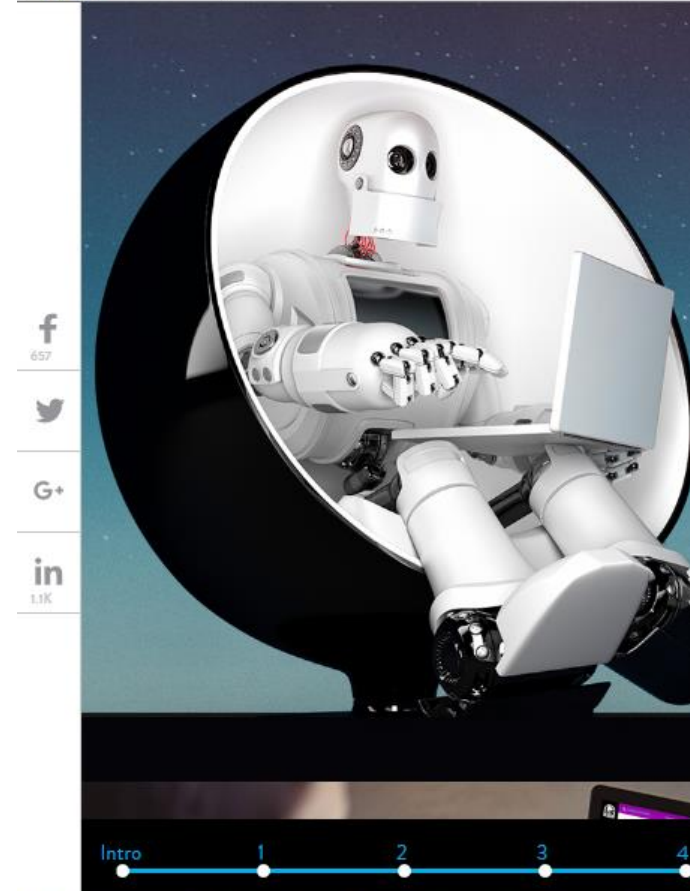
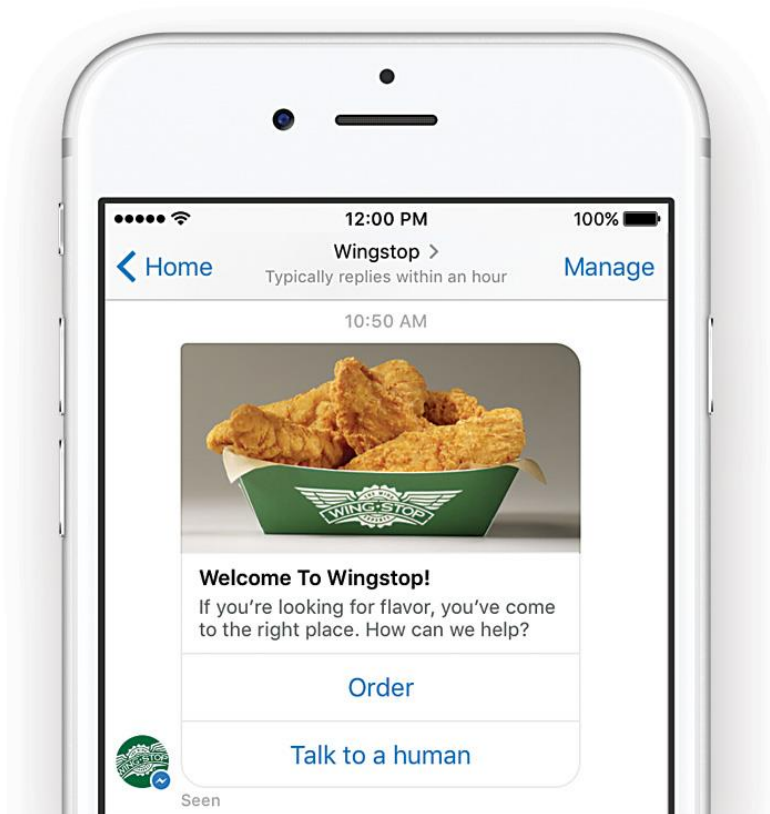
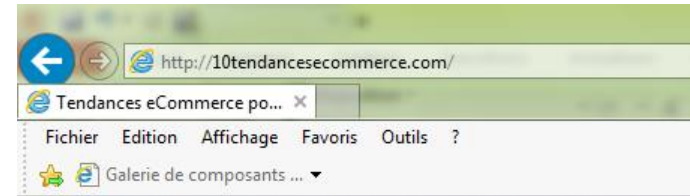


	Apporter des solutions
Responsable et éthique	Des produits et des marques qui tiennent leurs promesses
Expert et autonome	Des services – conseils irréprochables
	Des offres personnalisées
Convivial Peu de temps Mobile Connecté	Une meilleure expérience d'achat possible <ul style="list-style-type: none">- Stimuler l'achat- Cadre inspirant- Procédures d'achat simples et fluides- Procédures de paiement mobile facilitées



Quoi et comment...

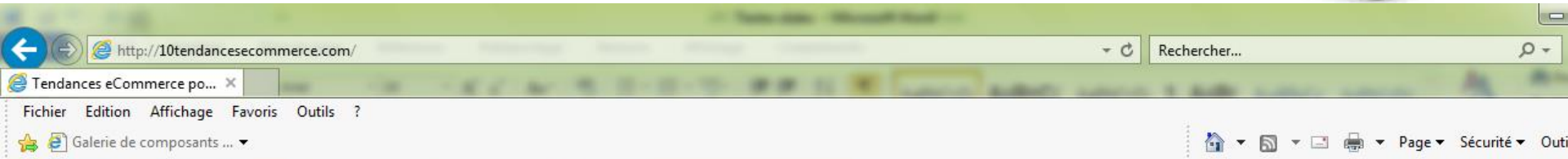
Des services et conseils irréprochables, dans les magasins mais aussi online





Quoi et comment...

De l'expérience d'achat ... dans les magasins, mais aussi virtuelle



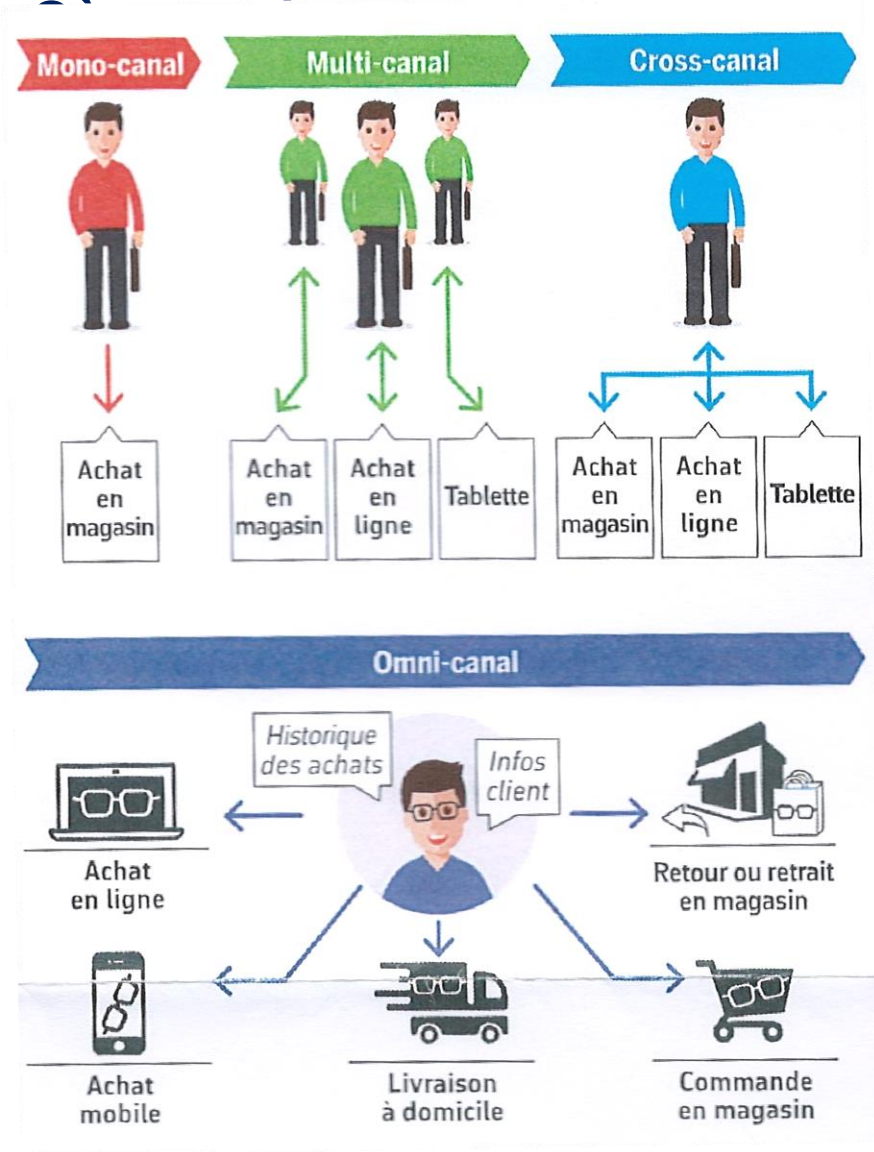
L'ORÉAL PARIS

L'Oréal Canada a implanté différents outils de diagnostic : soins de la peau, cosmétiques pour le visage, cosmétiques pour les yeux, soins capillaires et couleur de cheveux. Ces outils, généralement exploités sur mobile, permettent aux consommateurs d'essayer un look avec divers ensembles de maquillage, de « scanner » leur couleur de cheveux, etc. En plus d'offrir un outil qui permet de jouer avec des looks en temps réel, les données recueillies au cours de chaque session permettent une personnalisation sans précédent des messages et des interactions – sans compter une stratégie hyper-personnalisée d'offre rabais sur mesure – qui peuvent avoir une influence importante sur la décision d'achat et de la rétention.





Stratégie de vente: monocanal versus omnicanal





Distribution Où, quand, ...

	Stratégie de distribution optimale
Convivial et simple Mobile Peu de temps	Achat en ligne, sur mobile, en magasin => Retrait en magasin ou ailleurs (selon son choix) à la date souhaitée => Livraison rapide et efficace (LeShop, etc.) => Livraison durable (cabamobile) => Pas de temps d'attente



Vous décidez où, quand et comment vous voulez expédier ou recevoir vos envois.

Vous n'êtes pas chez vous lorsque le facteur passe? Vous souhaitez retirer votre colis en vous rendant à votre travail? Ou bien combiner votre déplacement à la poste avec des achats en ville? Les personnes sont plus mobiles, aussi bien dans leur travail que dans leurs loisirs. En proposant les bons produits et prestations au bon moment, la Poste veut être là où sont ses clients et faire le lien avec leur vie au quotidien.

La Poste d'aujourd'hui propose de nombreuses possibilités de réception et de dépôt ainsi que des nouvelles prestations afin que ses clients puissent recevoir et retourner des envois le plus simplement possible.

24 heures sur 24

Points service de la Poste



Retirer et déposer des colis et lettres recommandées 24 heures sur 24, à près de 80 automates My Post 24. De plus, la Poste vide régulièrement les quelque 15 000 boîtes aux lettres jaunes réparties sur tout le territoire.

 **Tellement souple:** je peux retirer mes envois quand je veux.

En déplacement

Points de dépôt et de retrait alternatifs



Quand et où vous le souhaitez: à la poste, dans les gares CFF ou dans des stations-service, vous pouvez expédier et recevoir vos colis dans de nombreux sites grâce au service PickPost.

En ligne

Mes envois



Avec le service en ligne «Mes envois», la Poste vous informe des envois entrants. En amont de la distribution, vous pouvez choisir quand et où vous voulez recevoir vos colis.

Pendant le temps libre

Distribution le soir, le samedi et le dimanche



Distribuer les envois lorsque le destinataire est chez lui, le soir ou en fin de semaine. Ces prestations complémentaires de la Poste permettent aux boutiques en ligne de proposer une réelle valeur ajoutée à leurs clients.

Sur place

Filiales et service à domicile



La Poste propose une présence physique partout en Suisse, y compris en périphérie. Réalisez vos opérations postales dans quelque 1320 filiales en exploitation propre, 850 filiales en partenariat ou, dans 1320 localités, directement sur le pas de la porte.

Pratique, depuis chez soi

pick@home



Le facteur prend en charge les colis en retour chez vous ou à toute autre adresse, selon vos souhaits. Si vous n'êtes pas chez vous, vous pouvez gérer vos ordres de prise en charge avec la Post-App.

 **Tellement pratique:** mes colis sont pris en charge chez moi.

Services physiques ou numériques

E-Post Office



Choisissez le mode de réception de votre courrier qui vous convient: physique ou numérique. Gérez votre correspondance sur votre ordinateur ou votre téléphone mobile, archivez les documents ou réglez vos factures.

 **Tellement intelligente:** la boîte aux lettres électronique est accessible partout et à tout moment.



Une voie de communication ... multilocale





Merci de votre attention

