



GLORY

Amélioration de l'expérience pour vos clients

Le pouvoir du mouvement perpétuel des espèces

Automatiser | Authentifier | Sécuriser | Accélérer

LA CLÉ DU SUCCÈS POUR LE COMMERCE DE DÉTAIL

La plupart des détaillants savent que le service à la clientèle est l'un des principaux facteurs du succès à long terme. La qualité du service joue un rôle déterminant au niveau de la fidélité des clients (vos clients achèteront-ils de nouveau ?), des bénéfices (pouvez-vous encourager vos clients à acheter plus et plus cher ?) et de la réputation (vos clients tiendront-ils un discours positif à votre sujet, afin de renforcer votre marque ?).

Même dans un environnement omnicanal, où le service est un concept intégré qui couvre l'ensemble des canaux et contacts, les détaillants dépendent de la qualité de l'assistance et de la relation clientèle pour devenir compétitifs. La qualité de l'expérience dépend, dans une certaine mesure, de l'ambiance et des systèmes utilisés, mais surtout des personnes qui fournissent le service. Cela peut présenter des difficultés.





EXPLOITER LA DIMENSION HUMAINE

Les détaillants essaient généralement par tous les moyens de réduire les coûts, mais le personnel coûte cher. Plus exactement, le personnel compétent, expérimenté et motivé peut coûter très cher. Pour fournir un service de qualité à la clientèle, il faut recruter le personnel avec soin, lui offrir une excellente formation, le payer suffisamment pour qu'il reste motivé et enthousiaste, et le soutenir grâce à des processus de gestion solides. Tout cela dans le contexte concurrentiel actuel qui devient chaque jour de plus en plus rude.

Le libre-service que l'on peut offrir au client comporte des limites. S'il est au départ pratique et rapide, il ne permet pas de bénéficier de l'expertise du produit ou d'un contact plus personnel qui conduit à des opportunités de vendre et de convaincre qui ne peuvent provenir que d'un dialogue avec une personne.

Les détaillants sont face à un vrai dilemme. Dans un contexte concurrentiel, il faut réduire les coûts en permanence, alors que le personnel est le plus gros poste de dépense. Il est toutefois essentiel de disposer d'un excellent service à la clientèle, et le personnel est essentiel à cette tâche. Alors, comment résoudre ce dilemme ?

LE BON ÉQUILIBRE

Même dans les magasins de vente au détail bien gérés, le personnel compétent consacre beaucoup de son temps de travail à réaliser des tâches simples. Les employés reçoivent des paiements, comptent la monnaie, vérifient son authenticité et la déplacent souvent du point de vente au back-office pour la compter. Ces activités ne contribuent pas à une bonne qualité de service. En fait, comme elles occupent le précieux temps de travail des employés, elles peuvent même réduire la qualité du service en réduisant le personnel disponible, ce qui entraîne des temps d'attente plus longs et nuit à la satisfaction des clients.

La raison est simple. Chaque fois qu'un personnel de caisse ouvre et ferme sa caisse ou qu'il compte de la monnaie, il ne passe pas ce temps avec les clients, pour présenter les articles, accueillir de nouveaux clients, évaluer les opportunités de vente supplémentaires ou simplement améliorer l'expérience du client par une discussion ou un sourire. Bien sûr, la cause de ce problème n'est pas uniquement le temps passé sur ces tâches administratives. Pour de nombreux employés, la manipulation d'espèces peut être stressante et les clients peuvent percevoir ce stress, ce qui risque de compromettre les interactions.

Lorsque l'on additionne le temps que chaque employé passe chaque jour à des tâches sans valeur ajoutée qui ne lui permettent pas de fournir le service à la clientèle efficace, on constate que les détaillants perdent de l'argent et ne profitent pas des opportunités de se différencier auprès de leurs clients. Cela peut faire la différence entre un avantage compétitif et un échec.

AUTOMATISER POUR UNE AMÉLIORATION VISIBLEE

Nous pensons que les détaillants ne doivent plus demander à du personnel qualifié de réaliser des tâches simples qui peuvent être automatisées. Les solutions CASHINFINITY™ de Glory permettent d'automatiser et d'accélérer les étapes principales de vos processus, pour alléger la charge de travail du personnel de vente, qui peut alors consacrer plus de temps au service des clients et à la création d'opportunités de ventes. Une étude récente commence à quantifier le temps passé à la caisse ou à la gestion qui peut être économisé, et à mesurer les bénéfices potentiels que ces économies peuvent apporter aux détaillants.

*L'étude de Glory porte sur des détaillants de divers types, d'une société de restauration rapide en Amérique du Sud à un supermarché majeur du Royaume-Uni.

Le but était d'identifier toutes les étapes clés du processus de traitement des espèces (comptage et mouvement) puis d'évaluer comment l'automatisation de ces processus pourrait libérer le temps des employés, avant de chiffrer le montant des économies et d'identifier les liens avec le service aux clients.

Cette étude montre que dans les magasins de vente au détail, la manipulation d'espèces par les employés intervient à plusieurs endroits et moments. Cela comprend le réapprovisionnement et la vérification de l'inventaire des coffres, le rapprochement entre les services du personnel, le transfert d'espèces de la caisse au back-office, qui nécessitent des documents administratifs, la préparation et l'ajout de monnaie, le temps passé à compter la monnaie des clients, etc.

Cette même étude suggère que dans un grand magasin de vente au détail, dotée de 20 caisses, de 40 vendeurs et de 2 responsables, chaque employé peut passer plus de 20 minutes de son service à des tâches administratives liées aux espèces (transfert d'argent, rapprochement, vérification et comptage). D'autre part, la supervision et la validation de ces activités dans le magasin peuvent prendre jusqu'à 9 heures. Cela ne prend pas en compte l'impact négatif supplémentaire causé par le facteur de distraction, lorsque le personnel n'est pas au contact de la clientèle car il doit gérer les espèces.

Il est surprenant de voir que ces valeurs sont similaires dans plusieurs pays. Elles représentent une perte inacceptable de temps et d'attention d'employés compétents : ce temps et cette attention doivent être consacrés aux clients, à l'amélioration de leur satisfaction et à l'augmentation de la valeur des ventes.

FAIRE LA DIFFÉRENCE

Les systèmes CASHINFINITY de Glory vous aident à gagner du temps, à redéployer le personnel vers des activités productives et à supprimer de nombreux coûts jusque-là inévitables pour les détaillants, dont la gestion des erreurs et les investissements de sécurité. Le temps de manipulation habituel d'espèces peut être réduit à presque zéro pour le personnel de caisse et à quelques minutes plutôt que plusieurs heures pour les responsables.

L'automatisation et l'accélération des tâches habituelles permettent de gagner du temps et d'économiser de l'argent, mais pas seulement : cela permet également de libérer les équipes

de vente qui peuvent se consacrer à des tâches plus valorisantes et pour lesquelles elles ont une expertise, qui permettent d'augmenter les ventes et donc les profits pour la société. L'interaction entre le vendeur et le client n'est jamais interrompue par le besoin de vérifier l'authenticité des espèces et de compter la monnaie. Il n'est plus nécessaire d'embaucher du personnel supplémentaire pour des tâches administratives liées au traitement des espèces. Les employés peuvent se consacrer entièrement aux clients, et le risque de gêne lié au fait de devoir vérifier l'authenticité des billets ou même d'être exposé à de grandes quantités d'argent est éliminé. Le service est amélioré et la marque est renforcée, ainsi que les bénéfices.

D'IMPORTANTES RÉDUCTIONS DANS TOUS LES POSTES PRINCIPAUX :

- Formation du personnel (réduction jusqu'à 66 % chaque année)
- Coûts quotidiens de manipulation d'espèces (réduction jusqu'à 95 % chaque année)
- Coûts de sécurité supplémentaires (pratiquement de zéro)
- Le retour sur investissement (après l'achat de systèmes CASHINFINITY) intervient très souvent sous 12 mois.

MOUVEMENT PERPÉTUEL

Les solutions Glory ont été conçues pour accélérer le traitement des espèces, car cela maximise les bénéfices pour les détaillants. Le mouvement perpétuel des espèces permet un transfert à la banque plus rapide, économise le temps et l'énergie du personnel chargé de la clientèle et crée un cercle vertueux dans lequel les espèces en mouvement jouent un rôle important dans l'amélioration du service à la clientèle.

Les solutions Glory associent une technologie d'automatisation et des services d'experts pour accélérer la gestion et l'authentification des espèces au niveau du point de vente. Les employés chargés de la clientèle ne seront désormais plus distraits par ces tâches et pourront se consacrer à leur cœur de métier : rendre l'expérience du client positive et bénéfique. C'est l'un des facteurs d'obtention des bénéfices à long terme sur un marché très concurrentiel.



Solutions associées...

CI-10

Solution de recyclage d'espèces compacte permettant un traitement et une gestion automatisés des espèces en point de vente.



CI-100

Solution de recyclage d'espèces en back-office permettant un traitement et une gestion automatisés et sécurisés des espèces.



CI-SERVER

Solution logicielle de gestion centralisée des espèces du front-office au back-office.



Glory, 15 Rue des Vieilles Vignes, BP 87 Croissy Beaubourg, 77314 Marne La Vallée cedex 02, France

+33 (0)820 821 160 info@fr.glory-global.com glory-global.com

WP-CUSTOMERSERVICE-0218_1.0

Glory Global Solutions est une entreprise de GLORY LTD. Ce document n'a qu'une fonction illustrative. Les produits et services de la Société étant développés de façon continue, il est important que les clients vérifient que l'information contenue dans cette brochure inclut les dernières conditions particulières. Bien que toutes les précautions nécessaires aient été prises lors de la préparation du présent document, la Société et l'éditeur ne peuvent être tenus responsables des erreurs ou omissions éventuelles. De même, toute responsabilité est rejetée pour les dommages résultant de l'utilisation des informations contenues dans le présent document. Ce document n'est pas contractuel et n'a pas de licence, sauf dans les cas cités explicitement. Les performances, rendements et capacité annoncés sont sujets à des variations en fonction de la dimension, de la qualité des billets / pièces et du processus utilisés. Glory est une marque déposée de GLORY LTD, au Japon, aux Etats-Unis d'Amérique et en Europe. Toutes les marques déposées sont la propriété des sociétés du Groupe GLORY LTD. CASHINFINITY et sa représentation graphique associée sont chacun une marque déposée de GLORY LTD. au Japon, dans l'Union européenne, aux Etats-Unis d'Amérique et dans d'autres pays. © GLORY Global Solutions (International) Limited 2018.