

So
Cloz

maxi toys

Comment Maxi Toys a réconcilié e-commerce et magasins grâce à l'e-réservation ?



Spécialiste de la distribution
de jeux et jouets

Plus de 200 magasins en France
et à l'international

Plus de 250 M€ de chiffre d'affaires

Solution SoCloz : **Click & Reserve**

CHIFFRES CLÉS :

Plus de **240 000** réservations
depuis 2015

99 % des demandes
d'e-réservations ont été traitées
dans un **délai moyen de 17 minutes**

94% des clients qui ont fait une
e-réservation sont venus en
magasin

Plus de 97% de clients satisfaits

Créé en 1989, Maxi Toys est un spécialiste de la distribution de jeux et jouets qui propose une large palette de produits allant du jouet pour nouveau-nés aux jeux vidéo pour adultes, en passant par diverses idées cadeaux pour tous les âges.

Maxi Toys est l'un des leaders du secteur avec une présence internationale dans 7 pays. Évoluant dans un secteur très concurrentiel, Maxi Toys se différencie en offrant à ses clients des produits de qualité aux prix les plus bas possible.

UNE COMPLÉMENTARITÉ ENTRE COMMERCE DIGITAL ET PHYSIQUE

Les ventes de jouets sont marquées par une forte saisonnalité, avec un pic d'activité avant les fêtes de fin d'année. De plus, l'achat de jouets répond fréquemment à une demande précise, et on court le risque de passer un mauvais Noël s'il n'y a pas le bon paquet au pied du sapin. Alors que les clients entrent dans une véritable course au jouet à la mode avant Noël, Maxi Toys a constaté que de nombreuses personnes appelaient leur magasin pour vérifier la disponibilité avant de se déplacer.

Maxi Toys a donc décidé de capitaliser sur son site e-commerce afin de répondre à ce besoin client, en fournissant une solution industrielle à cette volonté de vérifier les stocks avant de se déplacer en boutique. Outre la vérification des stocks en ligne, il était en effet impératif pour l'enseigne que la solution retenue s'intègre de façon transparente dans les missions quotidiennes des vendeurs et leur facilite la vie.

Faisant face aux mêmes challenges sur ses différents marchés, Maxi Toys a fait appel à SoCloz pour mettre une stratégie omnicanal internationale, basée sur la e-réservation.



www.socloz.com



“Grâce au Click & Reserve de SoCloz nous avons pu générer du trafic en magasin et satisfaire les attentes de nos clients avec l'expérience omnicanal de la solution d'e-réservation, simple et riche en fonctionnalités. Avec cette solution, les clients ont pu se déplacer en magasin en étant sûrs de trouver le produit de leur choix.”

Carlos Vicente, Responsable Projets Digitaux chez Maxi Toys.

Les objectifs de Maxi Toys étaient de :

- Déployer une stratégie omnicanal internationale,
- Coordonner une solution unique pour l'ensemble de leurs boutiques dans les différents pays,
- Offrir une expérience omnicanal de qualité qui réponde aux attentes des clients.

UNE OPTIMISATION DU PARCOURS CLIENT

La solution d'e-réservation SoCloz permet aux clients de Maxi Toys de réserver des articles sur le site web, sans prépaiement. Si le produit souhaité est disponible, le client est informé par e-mail et peut se rendre en magasin pour finaliser l'achat.

La mise en place de la solution d'e-réservation s'est faite de manière progressive. En quelques mois seulement, les magasins Maxi Toys ont pu bénéficier d'une solution simple, efficace et transparente répondant aux besoins de leurs clients et qui facilite le quotidien des vendeurs.

Prenant en compte les spécificités de chaque pays où elle est déployée, la solution SoCloz offre une interface qui s'adapte à l'ensemble des langues et devises. Par ailleurs, le support téléphonique multilingue épaulé les vendeurs au quotidien en s'assurant qu'ils peuvent honorer les demandes des clients.

Un système de relances est intégré afin de veiller à ce que les boutiques puissent répondre à toutes les demandes de réservation. De plus, des algorithmes intégrés à la solution permettent de qualifier en amont les demandes de réservation et d'éviter les demandes inutiles qui donneraient du travail supplémentaire aux magasins.

PLUS DE 97% DE CLIENTS SATISFAITS

Avec plus de **240 000** réservations en deux ans, le bilan est très positif pour Maxi Toys qui a pu faire le pont entre ses points de vente physiques et son site e-commerce. Maxi Toys souhaitait répondre au besoin de consultation des stocks de ses clients, et plus de **94%** des clients se sont effectivement rendus en magasin pour récupérer l'article qu'ils avaient réservé.

L'e-réservation Click & Reserve de SoCloz s'intègre de façon fluide dans les tâches quotidiennes des vendeurs grâce à une application ergonomique facilitant sa prise en main. Avec un temps moyen de traitement des réservations de **17 minutes**, les vendeurs peuvent traiter l'ensemble des demandes tout en accomplissant les missions qui leur sont confiées.

En place depuis 2015, l'e-réservation a permis de répondre aux problématiques de l'enseigne qui souhaitait proposer un service unique pour l'ensemble de ses boutiques, améliorant le confort shopping de ses clients. Avec un taux de **97%** de clients satisfaits, la collaboration de Maxi Toys et SoCloz est une réussite et ne s'arrêtera pas là. Affaire à suivre.

