



# SEPHORA



## Comment Sephora a boosté son trafic en magasin grâce à l'e-réservation SoCloz en Espagne ?

# SEPHORA

### CHIFFRES CLÉS

Plus de 16 000 e-réservations depuis novembre 2017

80% des demandes d'e-réservations ont été traitées dans un délai moyen de 37 minutes

85% des clients qui ont fait une e-réservation sont venus en magasin

Plus de 95% de clients satisfaits

Habités à un confort shopping inégalé sur le web, les consommateurs européens attendent à présent plus de services en magasin. Ils ne veulent plus se déplacer inutilement. Le Click & Reserve est justement un moyen de répondre à ce besoin, et ce en offrant une nouvelle expérience aux clients. Le principe est simple : les retailers offrent aux consommateurs la possibilité de réserver un produit gratuitement en magasin, sans pré-paiement. Ceci est déjà une des options web to store la plus populaire au Royaume-Uni et en France.

C'est désormais au tour du marché espagnol de réaliser cette mutation. En effet, après le développement du service Click & Collect, c'est dorénavant le service Click & Reserve qui séduit le marché espagnol. Ce nouveau service se révèle comme étant un important levier de croissance.

Pour générer plus de trafic en points de vente et rendre le parcours client réellement omnicanal, Sephora-Espagne a décidé d'implémenter notre solution de réservation sur son site e-commerce.

Fondé en 1969, Sephora a su réinventer l'expérience shopping à travers le monde. Avec 300 marques et plus de 15 000 références, la marque offre à sa clientèle une large sélection de produits tendances. Grâce à son offre exclusive, sa connaissance pointue des clients et sa longueur d'avance dans le digital, l'enseigne est devenue un acteur incontournable du secteur du parfum et cosmétiques.

[www.sephora.es](http://www.sephora.es)

## CLICK & RESERVE

RESERVA ONLINE LISTO EN TU TIENDA *en 2h*



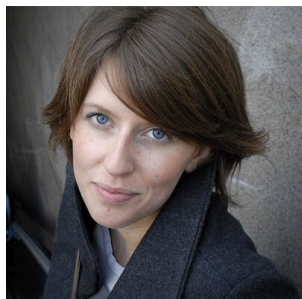
SEPHORA



[www.socloz.com](http://www.socloz.com)



*Le Click&Reserve offre une option supplémentaire à nos clients et est source de trafic qualifié additionnel en points de vente.*



## **5 QUESTIONS À MONICA CONVERSE, Ecommerce Manager chez Sephora Espagne :**

**Pourquoi avoir décidé de mettre en place le service de Click & Reserve il y a maintenant 6 mois chez Sephora ?**

*Avec la mise en place de ce service, nous souhaitons proposer une solution omnicanal supplémentaire à nos clients.*

**Pourquoi avoir sélectionné SoCloz pour ce projet ?**

*Nous avons sélectionné SoCloz pour plusieurs raisons : son agilité, sa rapidité et l'accompagnement dans la mise en place de la solution.*

**Comment s'est déroulé l'intégration et la mise en place du service au sein des 130 boutiques?**

*Nous avons travaillé main dans la main avec SoCloz. Nous avons fait également le choix de la mobilité en magasin. Pour cela, chaque boutique utilise un Iphone lui permettant de répondre aux demandes directement en rayon. C'est une fonctionnalité importante tant pour nos magasins que pour nos clients évidemment.*

**Quel est le retour de vos magasins après 6 mois d'utilisation ?**

*C'est un service très intéressant pour notre force de vente, au-delà de l'aspect omnicanal et ce pour plusieurs raisons. Le Click & Reserve permet de générer :*

- *un trafic qualifié supplémentaire en points de vente,*
- *des ventes supplémentaires liées à une réservation.*

**De manière générale, qu'est-ce que ce service apporte à votre réseau?**

*Le Click & Reserve offre une option supplémentaire à nos clients et est source de trafic qualifié additionnel en magasins.*

