



So
Cloz

Comment
Bensimon
a généré
du trafic
en magasin
en proposant
un nouveau
mode
de livraison ?

BENSIMON

1980

Naissance de la marque

230

Collaborateurs

35

Pays

54

Magasins en France

2010

Création du site e-commerce

26

Millions d'€ de CA
en 2018

SOLUTIONS WEB-TO-STORE

Click & Reserve
Click & Collect
Express Click & Collect

Prochainement : Unified Stock

BENSIMON : AUTOUR DU MONDE

Créée en 1980 par les frères Bensimon, l'enseigne éponyme s'est spécialisée dans le prêt-à-porter unisexe pour adultes et enfants. Reconnue dans les années 2008 pour ses mythiques tennis aux couleurs vives et ses semelles en caoutchouc blanc, l'enseigne a su répondre aux besoins et aux attentes de toute une génération. Au fil des années, Bensimon, enseigne toujours aussi audacieuse et colorée, s'est diversifiée en créant des objets dédiés à la maison : des produits de mode, de design et de décorations au style intemporel. A travers une dizaine de concept stores « HOME Autour du Monde » en France, c'est un véritable univers de la maison que Bensimon propose à chacun de ses clients.

UNE MARQUE DÉFINITIVEMENT DIGITALE : LE CHALLENGE BENSIMON

Pour l'enseigne, unifier l'expérience de ses clients en leur proposant un nouveau mode de livraison plus rapide tel que le Click & Collect est une priorité : une solution génératrice de trafic en magasin permettant ainsi de faire découvrir des produits non disponibles en ligne à ses clients.

LA TRANSFORMATION DIGITALE AU CŒUR DES ENJEUX DE L'ENSEIGNE

Concrètement, c'est quoi ?

- Satisfaire 100% des clients online
- Générer du trafic en magasin
- Assurer une meilleure rotation des stocks
- Générer plus de chiffre d'affaires en magasin
- Renouveler l'expérience client en magasin



www.socloz.com



« Nous avons la volonté de diriger une partie de notre trafic online dans nos boutiques afin de pouvoir faire découvrir à nos clients l'ensemble de notre offre lifestyle »

BENSIMON TÉMOIGNE DE SON EXPÉRIENCE

Quels sont les principaux enjeux de digitalisation pour Bensimon ?

Le principal enjeu pour Bensimon est de proposer à nos clients une expérience d'achat qui soit la plus aboutie et homogène entre l'online et l'offline, que ce soit en terme d'offres produits, de disponibilité des stocks, d'accompagnement et de services. L'objectif est également de mieux guider nos clients qui ont, de fait, désormais un parcours d'achat totalement omnicanal.

Pourquoi avoir mis en place le Click & Collect et l'Express Click & Collect ?

Avec un réseau en expansion qui a atteint près d'une cinquantaine de magasins en France en 2018, nous souhaitions en premier lieu pouvoir proposer à nos clients un service de livraison supplémentaire, gratuit, plus rapide et valable sur une large partie du territoire. Nous avons la volonté par ailleurs de diriger une partie de notre trafic online dans nos boutiques afin de pouvoir faire découvrir à nos clients l'ensemble de notre offre lifestyle.

Pourquoi avoir choisi la plateforme SoCloz ?

Lors de notre appel d'offre nous avons rapidement constaté que SoCloz était la solution la plus pertinente pour nous. Les équipes avaient beaucoup d'expérience dans l'interfaçage de leur solution avec des systèmes IT comme le nôtre, mais ils proposaient en plus des fonctionnalités et des services très adaptés à nos besoins, en particulier en boutique. La simplicité d'utilisation de la plateforme et les différents systèmes d'alerte à destination des magasins sont essentiels pour que ce nouveau service soit adopté par l'ensemble de nos équipes.

Nous avons également apprécié l'accompagnement tout au long de la mise en place de la solution, avec une équipe projet dédiée et réactive.

Quel a été l'accueil de ces solutions par vos équipes terrain ?

Les équipes ont assez rapidement adopté cette solution d'une part grâce à sa simplicité d'utilisation mais également car ses bénéfices, en particulier en termes de trafic en boutique, sont concrets. La partie formation / mise à disposition de manuels d'explication a également été clé pour une meilleure assimilation.

Quels résultats avez-vous constaté depuis que vous utilisez SoCloz ?

Il est encore trop tôt pour pouvoir en tirer des conclusions définitives mais les premiers résultats sont encourageants : l'adoption de ces services par nos clients est en progression constante avec un taux de satisfaction élevé. Du côté de nos équipes en boutique, ces nouveaux services sont désormais assimilés et ont permis de faire « tomber la barrière » qui existait entre les magasins et l'e-commerce.

Comment envisagez-vous le futur ?

Le prochain enjeu pour nous en terme d'omnicanalité est la mise en place du stock unifié, brique fondamentale pour proposer une expérience d'achat réellement homogène, et de solutions store-to-web qui seront particulièrement pertinentes sur notre offre mobilier & décoration.

EN QUELQUES CHIFFRES



Click & Reserve

- **80%** de conversion offline supplémentaire.
- **20%** d'enseignes équipées.



Click & Collect

- **+25%** de CA en magasin.
- **61%** des consos qui utilisent le Click & Collect font des achats supplémentaires lors du retrait de leur commande.



Express Click & Collect

- **+10%** de CA online grâce à une livraison plus rapide.
- **De 25 à 40%** de coûts logistiques en moins.

