

LES FRUSTRATIONS LES PLUS COURANTES DURANT LES SOLDES

UNE ENQUÊTE AUPRÈS DES CHASSEURS DE BONNES AFFAIRES
DÉBOUCHE SUR DES INNOVATIONS EN MAGASIN



Merchtem, 26 juin 2019 – Le coup d’envoi des bonnes affaires d’été sera donné le lundi 1er juillet. La période des soldes correspond à la haute saison de l’année pour la plupart des amateurs de shopping, mais elle suscite également beaucoup de frustrations chez certains d’entre nous. Une enquête réalisée par le magasin multimarque de mode, ZEB, montre que de nombreux acheteurs subissent les mêmes désagréments chaque saison lors de leur chasse aux bonnes affaires. Mais que se passe-t-il si nous commençons la période des soldes avec une sensation agréable ?

Les résultats de l’enquête montrent que près de 18% des clients lors des soldes considèrent les « files d’attente trop longues » comme la plus grande source de désagréments lors de l’achat. Les commentaires les plus importants sont principalement « travailler plus vite aux caisses » et « ouvrir plus de caisses ». En outre, il est possible que les clients remettent les articles à leur place, car ils hésitent à faire face aux longues files d’attente. « Il s’agit du feedback que nous recevons le plus souvent », explique Erika Mees, Marketing Manager chez ZEB. « Nous avons donc cherché différentes solutions pour que nos clients puissent passer plus rapidement à la caisse. »

« Nous avons lancé un projet test lors des deux dernières saisons dans notre magasin de référence à Merchtem, où nous avons introduit les caisses self-scan. Les clients peuvent scanner et payer leurs achats eux-mêmes sans faire la file. Après la première période de soldes nous n’avons plus reçu de remarques quant à l’attente aux caisses. C’est pourquoi nous avons étendu cette solution à 12 autres magasins. A court terme, le reste des 70 magasins sera également équipé. »

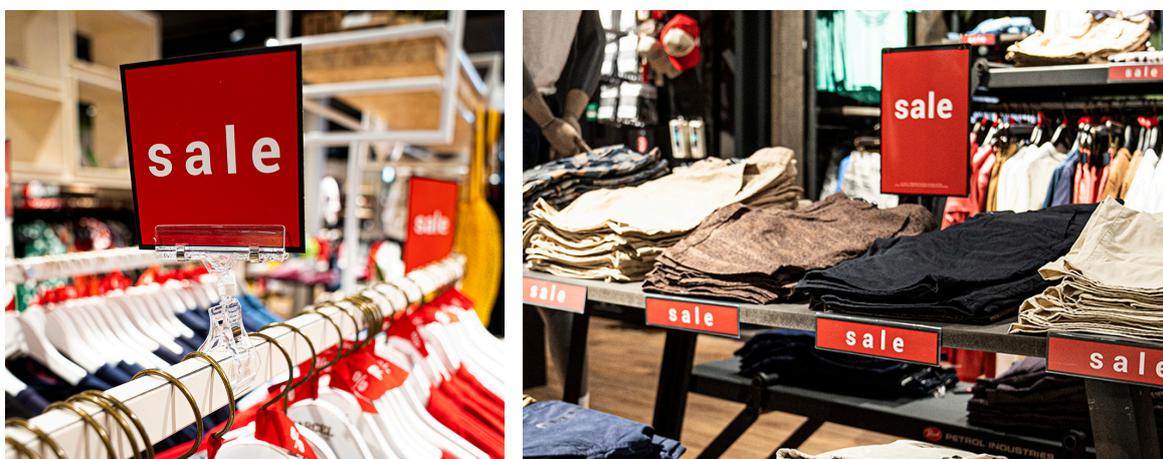


Une autre grande frustration des chasseurs de bonnes affaires est la grande déception lorsqu'une taille ou une couleur n'est plus disponible. Bien que cela soit inextricablement lié aux soldes, 12% des acheteurs sont vraiment embêtés par cette idée. Bien que ce stock puisse être disponible, mais dans un autre magasin ou au siège social. « Pour nous c'est également une source de tracas. Décevoir les gens en magasin alors que nous pouvons leur proposer l'article souhaité. C'est uniquement parce que la bonne taille ou la bonne couleur n'est pas disponible là où le client le souhaite. »

« C'est pour cette raison que nous avons récemment mis en place une borne interactive dans nos magasins rendant le stock ZEB disponible pour tous nos clients. Plus de clients déçus pour cause d'articles non disponibles », explique Erika Mees. « Et ça marche, déjà 10% de notre chiffre d'affaires en magasin est généré de cette manière. Et ce, bien que les soldes n'ont pas encore commencé. »



Pour finir, 11% des chasseurs de bonnes affaires ont indiqué que le personnel disponible était souvent insuffisant pendant les soldes. L'enquête a montré que les clients souhaitent, également pendant les soldes, bénéficier d'un conseil personnalisé pour peaufiner leur tenue dans les moindres détails et ne veulent pas eux-mêmes aller à la recherche d'un article ou d'une autre taille en particulier. En faisant appel à des profils tels que flexi-job ou étudiants nous pouvons mettre plus de monde à disposition dans les magasins. Nous avons également mis des moyens supplémentaires en matière de coaching et de formation pour que les clients soient accueillis dans un environnement agréable où ils peuvent compter sur des conseils professionnels et personnalisés. De plus, l'implémentation des caisses self-scan nous permet de déployer nos collaborateurs là où ils sont nécessaires : sur le terrain, pour servir nos clients.



À propos de ZEB

ZEB est Le magasin multimarque mode de Belgique par excellence pour tous ceux qui souhaitent être à la mode et tendance au quotidien. Avec plus de 70 grandes marques dans 69 magasins répartis sur toute la Belgique et une boutique en ligne, chaque client peut s'attendre à une expérience shopping unique à tous les niveaux. À côté du choix de marques internationales, on retrouve aussi, chez ZEB, la mode nationale. À travers diverses collaborations belges telles que Astrid Black Label, Stien Edlund, DYJCode, Le Fabuleux Marcel de Bruxelles, ..., des personnalités inspirantes expriment leur empreinte unique dans leur propre collection de vêtements. Plus d'informations : www.zeb.be

Pour toute demande d'interview, prêt de matériel pour des prises de vues, ressources photographiques ou plus d'information, veuillez contacter:

Wavemakers PR & Communications
Mailien Nguyen
mailien@wavemakers.eu
0472/38 49 51



Erika Mees - Marketing & PR Manager
erika.mees@zeb.be | (+32) 474.95.04.39

images
<https://we.tl/t-xJn0oyjlxg>