

Enquête Kronos : les retailers en Europe occidentale accusent du retard dans l'intégration des systèmes de gestion des effectifs, ce qui impacterait le niveau de qualité de leur service client

Bruxelles, le 24 mai 2013 – Une nouvelle enquête menée sur les effectifs du secteur du Commerce et de la Distribution en Europe occidentale, commandée par [Kronos](#) et réalisée par [Aberdeen Group](#), révèle qu'alors que la top priorité des professionnels du secteur en Europe est de délivrer un service de qualité optimale à leurs clients, ils manquent d'une visibilité suffisante en temps réel sur les données stratégiques relatives au travail et aux salariés pour pouvoir vraiment atteindre cet objectif.

Synthèse / Faits significatifs

- Aberdeen a interrogé des directeurs opérationnels de plusieurs moyennes et grandes enseignes à travers l'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, la Finlande, la France, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, le Luxembourg, la Norvège, les Pays-Bas, le Portugal, le Royaume-Uni, la Suède et la Suisse.
- L'enquête a montré que ces dirigeants avaient 3 priorités :
 - Offrir une expérience client optimale (49%)
 - Atteindre l'excellence opérationnelle (28%)
 - L'efficacité de la chaîne d'approvisionnement (28%)
- L'enquête révèle également que ceux qui considèrent la qualité du service client comme une valeur clé de la marque sont pour 14% d'entre eux plus enclins à voir leurs salariés comme un atout flexible. L'enquête montre aussi que les retailers qui atteignent leurs objectifs en termes d'amélioration du service client sont à 41% plus susceptibles d'utiliser une intégration des données en temps réel entre les outils de gestion des effectifs et les systèmes d'entreprise telles les solutions de point de vente notamment.
- Les enseignes qui ont atteint les plus hauts niveaux de satisfaction client expliquent à 31% que l'objectif lié à l'utilisation de leurs solutions de gestion des effectifs consiste « à affecter le bon profil aux bonnes compétences, au bon endroit et au bon moment ». Par ailleurs, 50% des professionnels interrogés n'intègrent pas ou rarement les données relatives au travail avec les systèmes de gestion en place.
- Ceux qui obtiennent les meilleurs niveaux de qualité de service client (90% et plus) constatent 20% de turnover en moins, une réduction de l'absentéisme et une amélioration de leur marge opérationnelle.
- De plus, les professionnels interrogés estiment que l'indicateur n°1 de retour sur l'utilisation d'une solution de gestion des effectifs est l'augmentation des ventes, suivi par la satisfaction client, la productivité, et enfin la gestion à temps des tâches en magasin.

Citation

- *Chris Marjara, Directeur Marketing International, Kronos Incorporated*
« Les retailers européens doivent faire face à de multiples challenges aujourd'hui, comme des loyers élevés, une économie ralentie et une concurrence grandissante. Ce qui ressort

de cette enquête n'est pas surprenant. Les professionnels du commerce et de la distribution en Europe doivent se différencier par la qualité de leur service client. Les solutions de gestion des effectifs, ou workforce management, vont prendre de plus en plus d'importance dans années qui viennent car les salariés représentent, certes, le plus gros poste budgétaire, mais aussi et surtout leur plus important facteur différenciateur. »

Méthodologie d'enquête

Aberdeen a interrogé 61 entreprises Europe occidentale entre juillet et septembre 2012 pour comprendre les difficultés courantes et les stratégies qui prennent forme en Europe. Aberdeen définit l'Europe occidental ainsi : Autriche, Belgique, Danemark, Finlande, France, Allemagne, Islande, Italie, Luxembourg, Norvège, Portugal, Espagne, Suède, Suisse, Pays-Bas, La République d'Irlande et le Royaume-Uni.

Liens utiles

- A propos de Aberdeen Group
- Téléchargement de l'[enquête](#)
- Suivez Kronos sur [Facebook](#), [Twitter](#), [Google+](#), [LinkedIn](#), et [YouTube](#).
- Consultez les [blogs](#) Kronos.
- Et pour un regard plus ludique sur la gestion des effectifs : [Time Well Spent](#)

A propos de Kronos

Kronos est le leader mondial des solutions de gestion des effectifs dans le Cloud. Des dizaines de milliers d'entreprises dans 100 pays - dont plus de la moitié des entreprises du Fortune 1000[®] - utilisent les logiciels Kronos pour contrôler les coûts du travail, minimiser les risques de non-conformité et améliorer la productivité. Pour en savoir plus sur les solutions Kronos de gestion des temps et des activités, de gestion de la planification, des absences, ainsi que sur les outils d'analyse RH en fonction de votre secteur d'activité, visitez notre site web : www.kronosglobal.be.

Kronos : Workforce Innovation That Works™

Contacts Presse

Sophie Lambert – Blue Chilli

Tél : +32 477 91 45 72 - Courriel : sophie@bluechilli.be