

ÉDITO



Par Emmanuel LE ROCH,
Délégué Général de Procos

Le magasin au centre de l'expérience client et de la valeur ajoutée du retail de demain

La transformation du retail connaît d'importants phénomènes d'accélération. Les rapprochements entre les acteurs se multiplient notamment entre acteurs originaires du physique et pure players issus du numérique. On parle d'hybridation des modèles. Ce phénomène se rencontre sur tous les continents. Aux Etats-Unis et en Chine, dans un premier temps, et maintenant en Europe, les opérations se multiplient, notamment dans l'alimentaire mais pas seulement.

Tous ces mouvements mettent en exergue plusieurs phénomènes : la technologie accélère les mouvements et permet d'imaginer les services et l'expérience client autrement. La supply chain et l'excellence opérationnelle deviennent des aspects plus centraux encore dans la chaîne de valeur et les investissements sont de plus en plus lourds.... Mais, quel que soit le modèle, le point de vente s'impose comme déterminant pour l'expérience client, la marque et le modèle économique.

C'est une bonne nouvelle pour les retailers mais également pour les territoires. Les choses ne sont pas aisées. Des risques et des inquiétudes existent, pour l'emploi, les villes moyennes, les centres-villes, mais le magasin, élément central de la chaîne de valeur, du modèle économique et commercial, n'est pas remis en cause ! Il est indispensable pour les enseignes, l'emploi et les villes et est au cœur d'un modèle vertueux du commerce en cours de définition.

Les questions sont toutefois multiples : quels seront ses rôles demain ? Quels enseignements peut-on tirer de ce qui se passe en Chine ou aux Etats-Unis ? Qu'attend-on des équipes magasins ? Comment les accompagner ? ... Quels seront les liens entre le magasin et la ville de demain ? ...

C'est parce qu'aucune de ces questions ne trouve de réponse simple, que **Procos organise le 21 mars prochain, des conférences-débats sur « Le magasin au centre de l'expérience client et de la ville de demain ».**

Une occasion de connaître l'avis d'experts, d'échanger sur les différentes approches stratégiques d'enseignes leaders et de découvrir des dimensions nouvelles, autour, par exemple, de la prise en compte de l'émotion pour appréhender autrement l'expérience client, voir celle des équipes au contact des clients.

Nous profiterons également de ce moment privilégié pour remettre le Prix du Palmarès Procos des centres-villes dynamiques aux villes lauréates : Tours, Le Havre et Pontarlier et échanger avec les élus sur les liens entre ville et commerce demain.

Pour ce magasin du futur, il faut se préoccuper de l'avenir des centres-villes, de la modernisation des zones de périphérie ou de ce que pourrait être le centre commercial de demain. Autant de sujets que Procos analyse tout au long de l'année lors des différentes réunions avec ses adhérents mais aussi dans sa contribution au débat public et aux réflexions réglementaires.

Profitez de ce moment d'échanges, rejoignez-nous le 21 mars. ■