

nantesstnazaire.cci.fr

Pays : France

Dynamisme : 6



Page 1/3

[Visualiser l'article](#)

## Passion Commerce 2015: repensez votre relation client !



La 4e édition de Passion Commerce, l'événement qui décrypte les tendances du commerce, s'est tenue le 5 octobre 2015 à la CCI. Philippe Bloch est intervenu sur les évolutions qui modifient profondément les fondements de la relation client.

### Les nouvelles façons de faire du commerce



« Ceux qui gagnent et se différencient sont ceux qui savent faire des clients enthousiastes. Ce qu'ils veulent aujourd'hui, c'est de la différenciation, de l'aspérité », a argué Philippe Bloch\*. Les technologies du numérique ont en effet provoqué un bouleversement majeur dans le comportement des consommateurs : les réseaux sociaux, la digitalisation du commerce, la visibilité et la réputation sur internet, sont devenus des leviers majeurs de la performance. Ils représentent surtout des canaux de communication, qui, multipliés, permettent d'éviter les ruptures dans le parcours client.

Avoir de la cervelle, du coeur, des tripes et du foie



Le conférencier est intervenu sur une problématique dans l'air du temps : « Comment améliorer la qualité de service et réinventer la relation client à l'heure du numérique ? »

Cet optimiste, pour qui le succès est « une invitation à s'endormir », a transmis à près de 300 commerçants réceptifs ses expériences, ses idées et sa vision pour « développer un état d'esprit service partagé par tous, la chose la plus difficile à copier pour un concurrent à l'heure d'Internet ! »

Un état d'esprit qui, selon lui, se résume à 4 organes : la cervelle (c'est-à-dire l'intelligence, celle qui pousse à l'action), le cœur (« il faut aimer ce que l'on fait : l'ennui use mais la passion n'a jamais fatigué personne »), les tripes (il faut avoir du courage mais arrêter de le souhaiter à son entourage...) et le foie (« on peut prendre des coups, mais ce qui compte c'est de se relever »).

#### DES ACTIONS DE SENSIBILISATION ADAPTÉES AUX COMMERÇANTS



Une intervention positive alors que la CCI Nantes St-Nazaire cherche à sensibiliser les commerçants sur l'impérieuse nécessité d'adopter un « esprit client » en phase avec des consommateurs devenus cross canal. Via des événements comme Passion Commerce mais, au-delà, par des actions de sensibilisation tel le dispositif « La Route du Web ». Pour Jean-Luc Cadio, vice-président de la CCI en charge du Commerce, « l'activité d'un commerçant, l'accueil qu'il propose, mais aussi son point de vente, doivent être en phase avec les nouveaux comportements d'achat et les exigences des clients. » Le vote "en live" du public

Passion Commerce était d'ailleurs l'occasion pour les commerçants présents de découvrir de nouvelles pratiques et des solutions numériques adaptées à l'activité d'un commerce, permettant l'évolution de leur point de vente. Ainsi, A2JV, qui accompagne les entreprises pour réaliser des baromètres, sondages et autres diagnostics par internet, optimisant ainsi la relation client en le faisant participer lors de son passage. Une solution que les commerçants ont pu tester grande nature. Le public a en effet voté « en live » pour désigner le meilleur candidat du concours « Mon Commerce a des idées ». Ce dispositif valorise les commerçants qui ont su s'adapter aux changements générés par internet et faire preuve d'originalité afin de montrer à leur clientèle tout l'intérêt de continuer à venir en boutique. Claire et Alain Menuet, gérants de Artiglance implanté à La Baule Escoublac, ont ainsi été désignés lauréats pour le caractère novateur de leur boutique : un « bar à glaces » ouvert toute l'année.

nantesstnazaire.cci.fr

Pays : France

Dynamisme : 6



[Visualiser l'article](#)



\* Philippe Bloch est le fondateur de Columbus Café et auteur, notamment, de « Ne me dites plus jamais bon courage ».