

NOUVEAUTÉ



RETAIL : LE VIRAGE DU SERVICIEL

Les services, nouveaux leviers de différenciation
des enseignes

Découvrez dans cette étude :

- ▶ **Le panorama des offres de services déployées par les retailers** par catégorie (aide à l'achat, services logistiques, solutions de financement, services circulaires, services communautaires, services expérientiels, service client et SAV...)
- ▶ **Les spécificités par marché** et l'identification des services à potentiel selon les secteurs de la distribution (Beauté, Bricolage-jardinage, High tech-biens culturels, Luxe, Mode, Maison, Sport)
- ▶ **Des business cases** avec les enseignes et les e-commerçants les plus avancés dans la transition servicielle
- ▶ **Les services innovants émergents et futurs** à déployer



BENCHMARK

L'offre servicielle d'enseignes
leaders et de 7 secteurs clés
du retail

LA RÉVOLUTION SERVICIELLE : UNE NOUVELLE ÈRE POUR LE RETAIL



Cécile DESCLOS

Directrice du pôle
Distribution



@CécileDesclos

Face à la baisse du pouvoir d'achat, à l'intensification de la concurrence et à la pression sur les prix, les enseignes ne peuvent plus se différencier uniquement par leur assortiment. **La création de valeur s'articule désormais autour des services, qui deviennent à la fois des leviers d'attractivité, de fidélisation et de rentabilité.**

Cette évolution concerne l'ensemble des marchés du retail. Tous sont désormais confrontés à l'impératif d'enrichir l'expérience client à chaque étape du parcours d'achat.

Dans le bricolage-jardinage ou la maison, les services d'accompagnement, de conseil, et les services à domicile (installation, montage...) deviennent centraux. Dans le high-tech et les biens culturels, la différenciation passe par le conseil expert et personnalisé, l'assistance, la reprise et la vente d'occasion. La mode, le luxe et la beauté investissent sur l'expérience client, les services omnicanaux et les programmes de fidélité augmentés. Enfin, le sport combine services d'usage (location, réparation, entretien) et services communautaires (coaching sportif, clubs) pour proposer un écosystème de services autour de la pratique sportive.

La transition servicielle implique des choix stratégiques, des arbitrages en termes d'investissements, une transformation des organisations et une capacité à concevoir des services réellement utiles, lisibles et monétisables. Pour les enseignes, il ne s'agit plus de distribuer des produits mais de proposer des solutions.

Notre méthodologie : une expertise unique



BENCHMARK

7 secteurs clés du retail et un panel de 77 enseignes passés au crible pour analyser et comparer les différents services proposés.



APPROCHE PROSPECTIVE

Notre vision des dernières tendances et des services à potentiel à l'horizon 2030.



PALMARÈS

Un classement exclusif des enseignes selon leur proposition de services et leur maturité en termes de transition servicielle.



Plan de l'étude

Aller à l'essentiel : synthèse de l'étude

Les drivers de la transition servicielle

Situation économique, insights consommateurs, essor du digital et de l'IA, consommation responsable, recherche d'une différenciation dans un contexte de pression concurrentielle

Analyse détaillée par catégorie de services

Présentation de l'offre de services par catégorie, bénéfices enseigne et consommateurs, marchés cibles, business cases inspirants

- Accompagnement à l'achat : diagnostic, assistant conversationnel, simulateur 3D...
- Personnalisation : sur-mesure, customisation...
- Services expérientiels en magasin : ateliers, coaching, animations...
- Services logistiques : livraison express, livraison sur créneau, click&collect, e-reservation...
- Services à domicile : installation, prise en main, formation...
- Programmes de fidélité : contact client prioritaire, invitation événements exclusifs, avantages sur la livraison
- Solutions de financement : carte de crédit, paiement fractionné, assurances, location courte et longue durée
- Services clients : services clients omnicanaux, gestion des retours
- Services communautaires : live shopping, clubs, concours, co-création...
- Services circulaires : reprise, seconde main, recyclage, réparation...

Le potentiel de l'économie servicielle pour chaque marché

- Beauté : un marché en avance sur l'intégration de nouveaux services digitaux grâce aux innovations technologiques
- Bricolage-jardinage : un écosystème serviciel très complet pour accompagner le consommateur tout au long de ses projets
- High-Tech et biens culturels : des services basés sur l'expertise, le conseil et l'après-vente
- Luxe : une proposition de services ultra premium et sur-mesure
- Mode : des services conçus pour mieux accompagner et fidéliser le consommateur
- Maison (décoration, ameublement, cuisinistes) : des outils innovants pour rassurer lors de l'achat
- Sport : un ensemble de services intégrés au service de la pratique sportive

Perspectives : les services innovants de demain

Quels sont les nouveaux services à développer pour tirer profit de l'économie servicielle à horizon 2030 ?



PÉRIMÈTRE DE L'ÉTUDE

Marchés

- ▶ Beauté
- ▶ Bricolage - jardinage
- ▶ High Tech - Biens culturels
- ▶ Luxe
- ▶ Maison (décoration, ameublement, cuisine)
- ▶ Mode
- ▶ Sport

Acteurs

- ▶ Enseignes de distribution non alimentaires
- ▶ E-commerçants
- ▶ Marque enseignes

Champ géographique

- ▶ France
- ▶ Des exemples inspirants à l'international

QUI SOMMES-NOUS ?

Depuis plus de 35 ans, **Les Echos Études** aide les décideurs à anticiper les tendances de leur marché et capter de nouvelles opportunités d'affaires.

Tendances émergentes, scénarios prospectifs, valorisation de marchés, data inédites : nos études vous permettent de prendre un temps d'avance !

Découvrez, également, nos offres sur-mesure pour :

- vous accompagner dans la mise en œuvre de votre plan stratégique : estimation de potentiel, positionnement d'offre, insights consommateurs...
- valoriser votre expertise et répondre à vos enjeux de communication grâce à nos baromètres et études co-brandées.

CES ÉTUDES POURRAIENT ÉGALEMENT VOUS INTÉRESSER :

► L'avenir du marché des produits alimentaires bio

Quels leviers actionner pour transformer le rebond du marché en croissance durable ?

► Le marché de la décoration et de l'aménagement intérieur

Quelles stratégies face aux nouvelles règles du jeu du marché ?

► IA : la révolution du retail

Capitaliser sur le potentiel de l'IA pour transformer l'expérience client et optimiser l'efficacité opérationnelle.

Bon de commande

Retail : le virage du serviciel

Version PDF

Pour 1 utilisateur*

3650 € HT - 3850,75 € TTC (TVA à 5,5 %)

De 2 à 5 utilisateurs*

4745 € HT - 5005,98 € TTC (TVA à 5,5 %)

De 6 à 10 utilisateurs*

5475 € HT - 5776,13 € TTC (TVA à 5,5 %)

Plus de 10 utilisateurs*, nous contacter

Version papier

3650 € HT - 3850,75 € TTC (TVA à 5,5 %)

Option papier

Oui, je souhaite recevoir un ou plusieurs exemplaires papier pour 365 € HT (TVA à 5,5 %) l'unité, en plus de l'achat d'une version PDF.

Nombre d'exemplaires :

Option présentation orale de l'étude par l'expert auprès de vos équipes.

Pour une présentation personnalisée, nous vous proposons un accompagnement sur-mesure.

Contactez nous au 01 49 53 63 00

Email : etudes@lesechos.fr

Coordonnées de l'utilisateur final

(Si plusieurs utilisateurs, nous communiquer leurs coordonnées accompagnées de ce bon de commande)

Nom : Prénom :

Fonction : Société :

Adresse :

Tél. : E-mail :

Facturation

Société :

Adresse :

E-mail :

SIRET :

Règlement

Virement (RIB 31489/00010/00219548733/47 Crédit agricole - CIB)

Chèque à l'ordre des Echos Solutions

Carte bancaire sur lesechos-etudes.fr

Règlement à réception de facture

Date :/...../..... Signature :

* L'article L.122-5 du Code de la propriété intellectuelle n'autorise que les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective. En complétant ce formulaire, j'accepte les conditions générales de ventes et d'utilisation qui sont disponibles sur le site www.lesechos-etudes.fr

Les Echos Études collecte et traite vos données personnelles aux fins de gestion de votre commande. Si vous y consentez, vos données, notamment votre numéro de téléphone, pourront être utilisées à des fins de prospections commerciales par le groupe Les Echos Le Parisien et/ou ses partenaires.

Conformément à la réglementation en vigueur, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de suppression et de portabilité de vos données.

Pour en savoir plus sur vos droits et nos traitements, consultez notre politique de confidentialité sur notre site internet www.lesechos-etudes.fr

Si vous souhaitez recevoir de notre part des offres de produits et services analogues, vous pouvez cocher cette case

Si vous souhaitez recevoir les offres de Groupe Les Echos Le Parisien, merci de cocher cette case

Si vous souhaitez recevoir les offres des partenaires du Groupe Les Echos Le Parisien, merci de cocher cette case

