



SHOP EXPERT VALLEY

# Marketing expérientiel, digital et achat de vin : la nécessité de solutions phygitaes ?



VINITIQUES

VIN & NUMERIQUE EN AQUITAINE



# Shop Expert Valley

- Cluster de l'aménagement des espaces de vente

# Champ d'action

nouveaux concepts  
 nouvelles technologies  
 tendances  
 innovations  
 Réglementation  
 Développement durable



Réseau et échanges



Observatoire Veille



Innovation



Optimisation // Mutualisation

Avec le soutien de :



Le programme Shop Expert Valley est cofinancé par l'Union européenne.  
 L'Europe s'engage en région Centre-Val de Loire avec le Fonds Européen de Développement Régional.



# Hyperconnectés !



# Hyperconnectés !

**90%** des Français se connectent  
au moins une fois par jour  
[**98 %** chez les 15-34 ans]

passent en moyenne

**1h42** par jour

[**2h16** pour les 15-34 ans]

se connectent **23X** par jour

[**33X** pour les 15-34 ans]



# *Hyperconnectés !*

***Part du commerce physique :  
91 % des ventes en France***



***Poids du e-commerce  
en France : 9 %***

Fevad – chiffres 2017

# Hyperconnectés !

BAROMÈTRE SOWINE / SSI 2016

## Les achats de vin des Français

AVANT D'ACHETER DU VIN, ILS CONSULTENT



À QUELLE FRÉQUENCE EN ACHÈTENT-ILS ?



OÙ L'ACHÈTENT-ILS LE PLUS SOUVENT ?



sowine

# Transformation des usages et comportements en point de vente

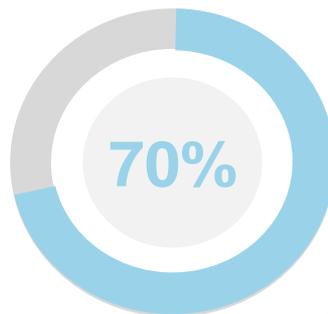
+ informé / expert



+ pressé / impatient

+ déterminé

+ irritable



**70% DES  
CONSOmmATEURS\***  
utilisent leur mobile lors  
de leur parcours de  
shopping

\*Étude commission commerce mobile de la MMA, 2017

# Comportements en point de vente

## Les usages du mobile en point de vente



### Usages « utilitaires »

- Chercher de l'information
- Chercher / utiliser des coupons / codes promo
- Lire des avis consommateurs
- Comparer les prix
- Montrer une photo d'un produit à un vendeur pour être orienté rapidement
- Payer

### Usages récréationnels

- Partager une expérience sur les réseaux sociaux
- Faire un selfie



**Aide au choix**  
(source d'information  
in situ : prix, avis, ...)



**Perte de temps**  
**Perte de lien avec**  
**les vendeurs**

# Achat de vin : la voix du consommateur



## La voix du consommateur

\*Synthèse des explorations conduites par Shop Expert Valley en points de vente de vin : grande distribution alimentaire et cavistes - 60 entretiens



**SHOP EXPERT VALLEY**

LES PROFESSIONNELS DE VOS ESPACES DE VENTE

### Difficultés exprimées

- méconnaissance du produit (jugé complexe)
- difficulté à exprimer / à comprendre le langage « technique »
- largeur de choix et difficulté à s'y repérer
- trouver le bon accord met et vin
- trouver un conseiller (expert, disponible)
- budget / lisibilité du prix

\* Étude Shop Expert Valley 2018



## La voix du consommateur \*axes prioritaires d'amélioration



**SHOP EXPERT VALLEY**

LES PROFESSIONNELS DE VOS ESPACES DE VENTE

- Valoriser l'offre
- Simplifier la sélection du produit (choix, repérage, langage, organisation)
- Rassurer sur le choix
- Proposer un moment de plaisir privilégié et/ou personnalisé (espace, connaissance, dégustation)
- Développer du trafic (clients, fréquence)
- Créer de la dynamique sur le point de vente (tout au long de l'année)
- Personnaliser sans exclure

\* Étude Shop Expert Valley 2018



# La nécessité de solutions phygitaales ?



# L'apport du digital à l'expérience en point de vente

## Informier, amplifier l'expérience, immerger, séduire, surprendre,...

### CONNAISSANCE



Découverte des vins, domaines, terroirs, ...  
*Bornes, Applis, Tablettes, Réalité virtuelle, ...*



- > définition de profil
- > aide au choix
- > accord mets-vins

### ACHAT



- > extension de gamme
- > achat en ligne / clic & collect
- > paiement

### EXPERIENCE



Immerger  
Séduire et surprendre



- > visite virtuelle
- > apprentissage ludique
- > mise en situation
- > dégustation autonome

### SOCIAL



- > partage de son expérience (réseaux sociaux)
- > partage avec les conseillers

# Un peu, beaucoup, carrément phygital





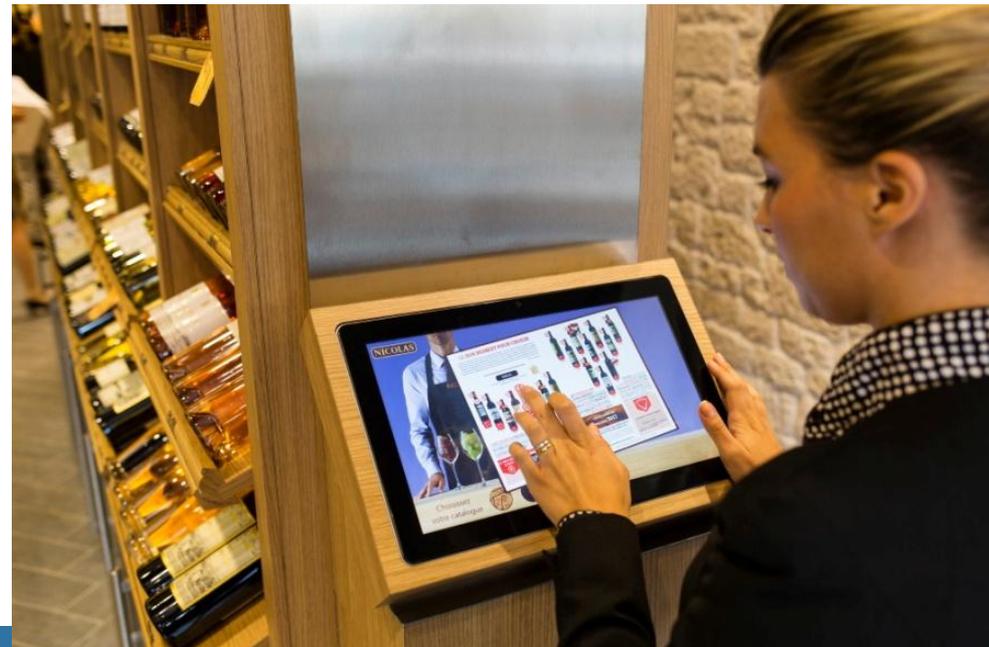
Espace boutique



Au sous-sol, cave voûtée fines bouteilles et les Grands Crus



Espace de restauration : Bar à vins





MAISON  
DES VINS  
CHAMBORD

**Château de Chambord = 1,5 million de visiteurs/an**

26 producteurs

- Tablettes en libre service : caractéristiques des vins, présentation des domaines
- Distributeurs de vin au verre connectés : 52 vins

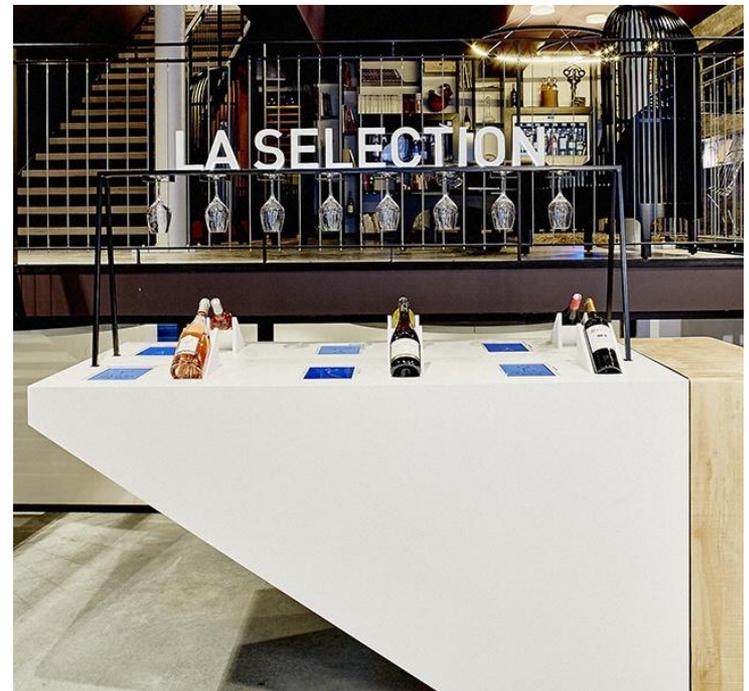
Un sommelier présent pour conseiller, commenter et faire découvrir la dégustation du jour (5 vins) - dégustation gratuite.

ET

Possibilité de dégustation autonome (payante)



## Le Club 44



## Un magasin sans caisse

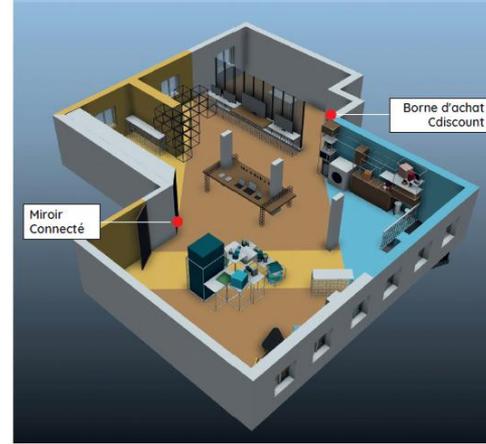
### Le principe :

- Je télécharge l'application « Amazon Go » (liée à un moyen de paiement)
- J'entre dans le magasin et scanne mon smartphone et je le range
- Des caméras et capteurs se trouvent dans le magasin
- Je prends mon produit et je sors du magasin !
- Facturation sur mon compte Amazon

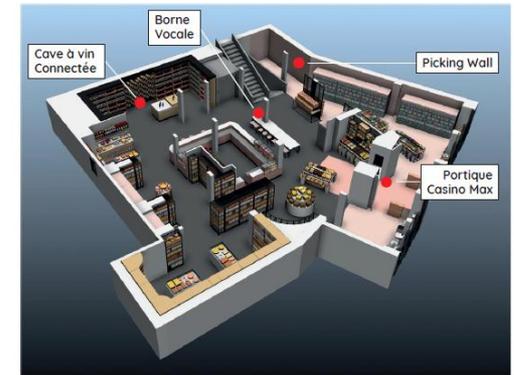


<https://blog.sosordi.net/2018/01/amazon-go-ouverture-du-magasin-au-grand-public-a-partir-du-23-janvier-sans-contact.html#prettyPhoto/1/>

Le commerce physique  
augmenté à la française



NIVEAU 1

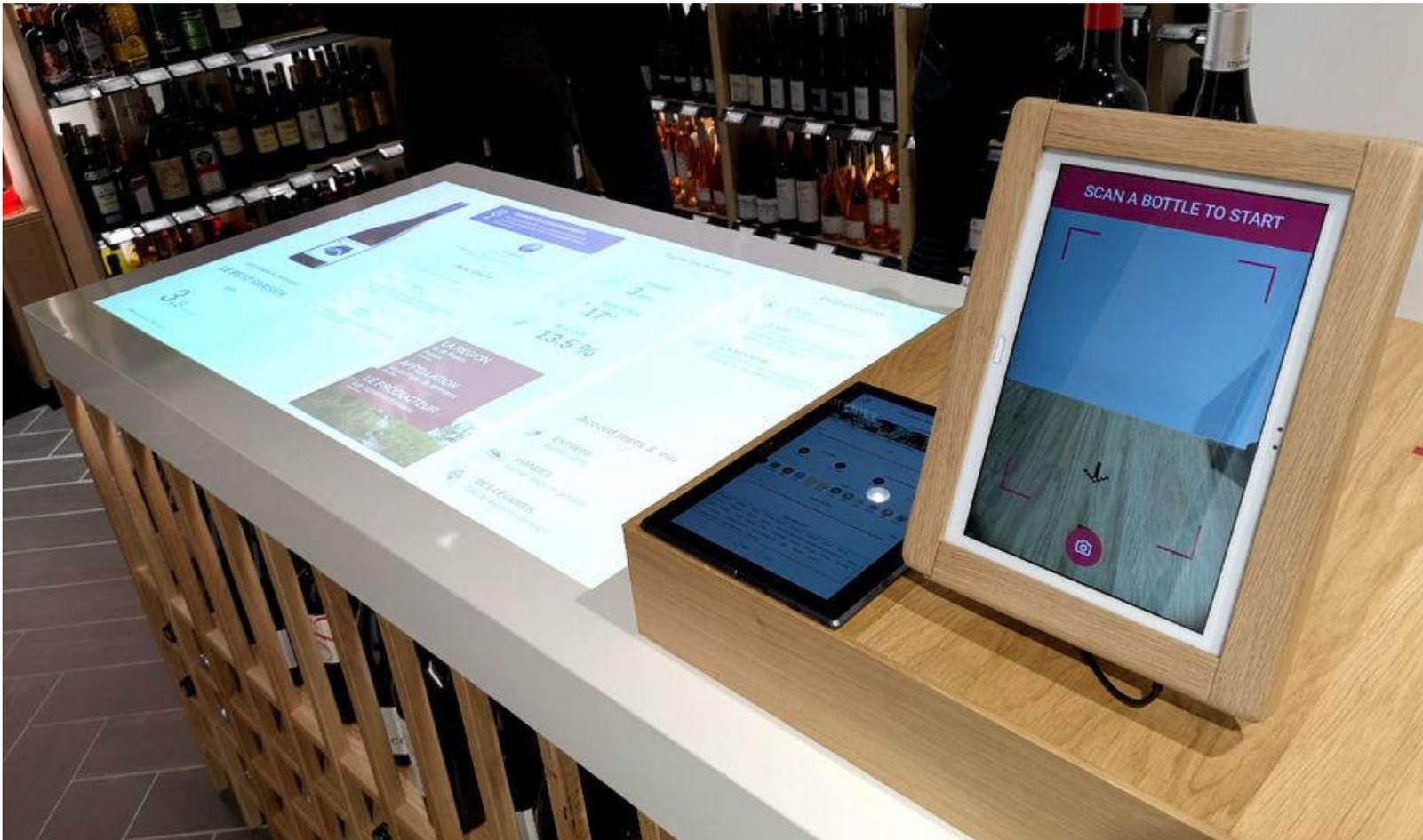


RDC



## La Table Vin

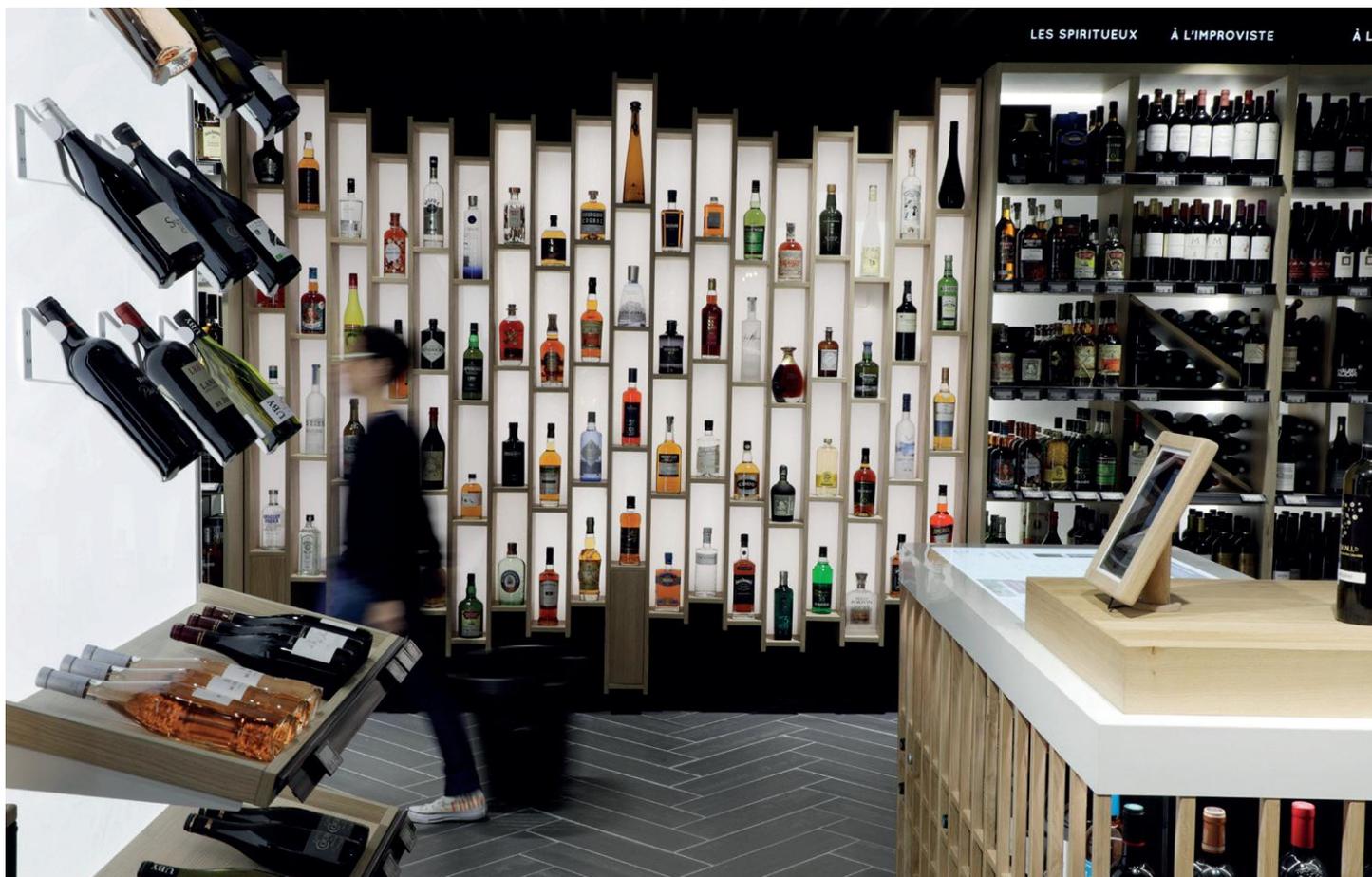
Information, consultation des avis clients sur un vin, recommandations d'usage.



<https://www.usine-digitale.fr/article/le-4-casino-l-amazon-go-a-la-francaise-du-groupe-casino.N751194>

## Le Mur à spiritueux

Un jeu de lumières intelligentes qui permet d'identifier la bouteille idéale pour le client, selon une liste de critères personnalisés.





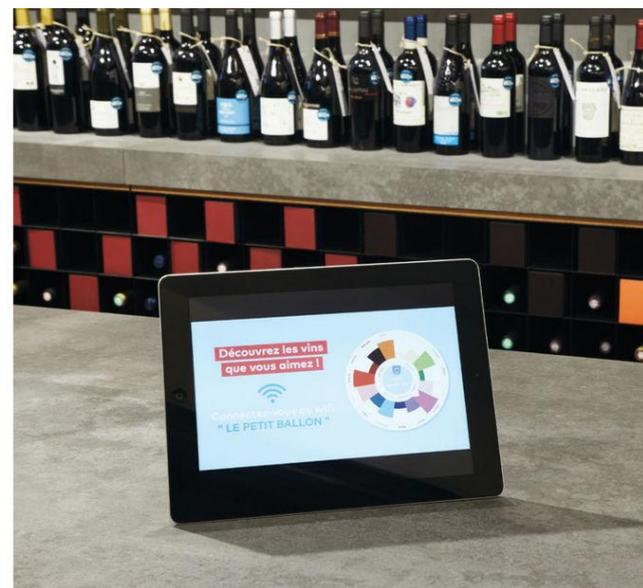
# 1<sup>ère</sup> boutique physique

le online décliné en version offline  
une expérience client décomplexée et ludique pour que chacun, même ceux qui n'y  
connaissent rien, puisse apprécier le vin



<http://www.larevuedudigital.com/le-petit-ballon-ouvre-un-magasin-et-etend-l'experience-web-en-boutique/>





le-petit-ballon / Agence label experience

# Merci !



# SHOP EXPERT VALLEY



[www.shopexpertvalley.com](http://www.shopexpertvalley.com)



[www.linkedin.com/company/shop-expert-valley](http://www.linkedin.com/company/shop-expert-valley)

