Reconfiguration du commerce de détail

JoAnne Labrecque, MBA, Ph.D

Professeure, HEC Montréal

Journées INPACQ

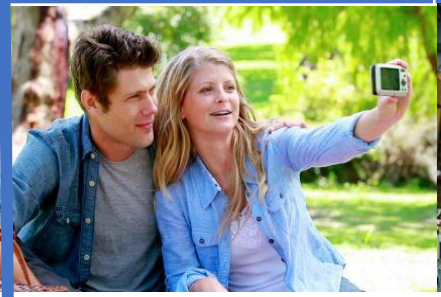
Victoriaville, 20 février 2019

Un monde en mutation

Le pouvoir des générations

Le pouvoir des générations

2019

Early boomers	Jones Génération	Génération X	Génération Y	Génération C –Z
1946-1953	1954-1964	1965-1976	1977-1987	1988-1996
				
66 – 73 9,2 %	55 - 65 16,2 %	43 – 54 15,6 %	32 – 42 15,0 %	23 - 31 11,7 %

Millénaires : 1980-2000: 27%
18 ans - 38 ans

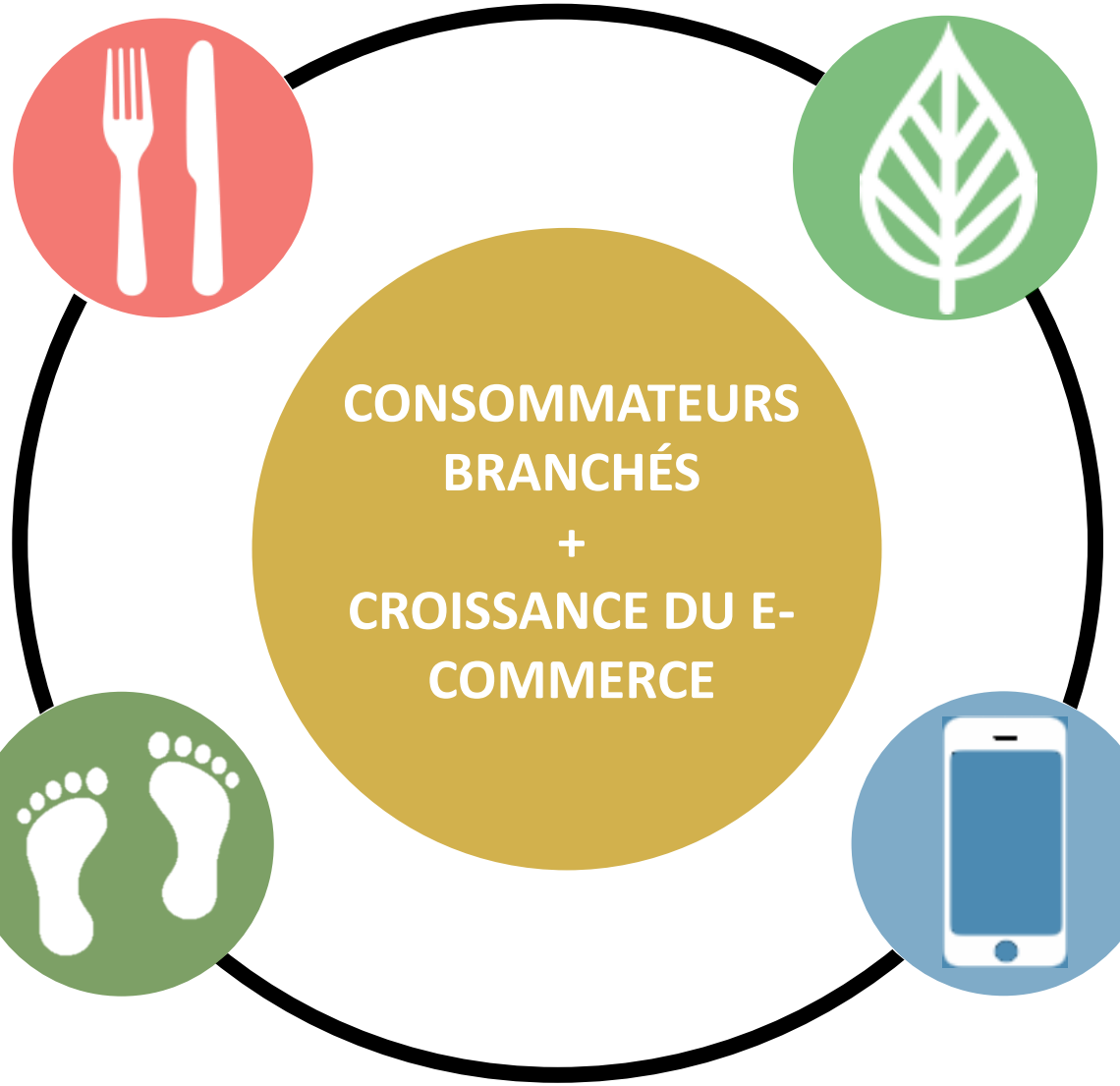
***Millénaires* : 1980-2000 : <u>27%</u>**

18 ans - 30 ans : 16 %
31 ans - 38 ans : 11 %

DES TENDANCES VIVES

FOODIES : EXPÉRIENCE ET BIEN-ÊTRE

ÉCOLO ET ÉTHIQUE



NOMADE

TECHNO

Cocréation, coproduction, idéalisme

Sensibilité face à l’environnement

Économie collaborative
Réduction du gaspillage

Des solutions pour réduire les récipients jetables Quartier Villeray

Les enfants du millénaire

- Des valeurs fortes qui imposent de nouveaux modes de consommation et de communication

Technologie

Le numérique :

Première révolution

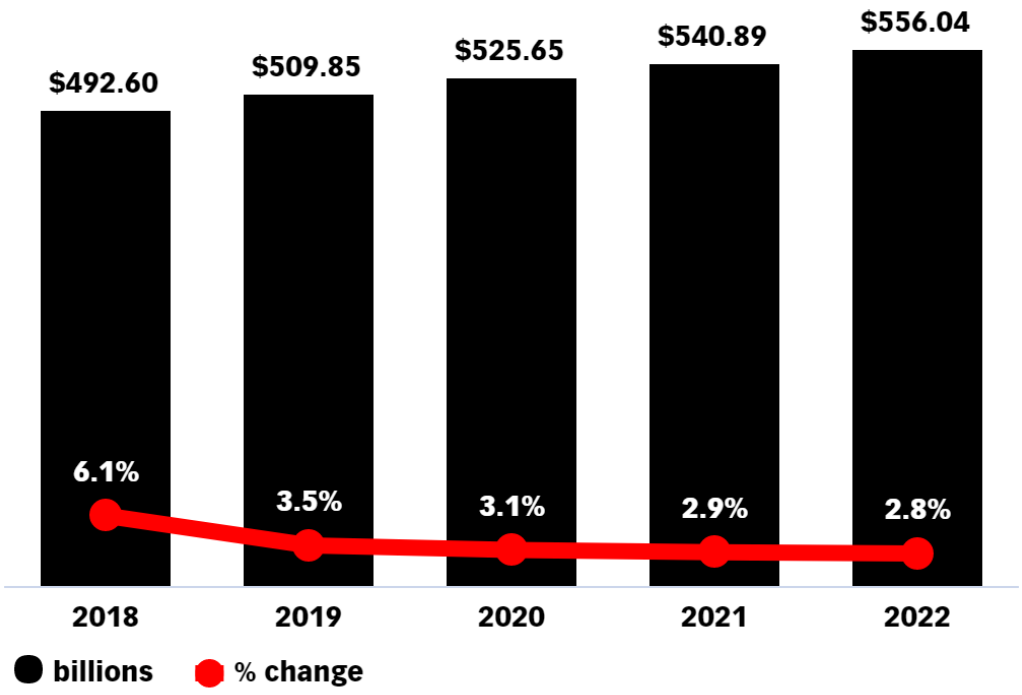
Multi et omnicanal :

Connexion des canaux de communication et de distribution

Croissance des ventes au détail - Canada

Total Retail Sales

Canada, 2018-2022

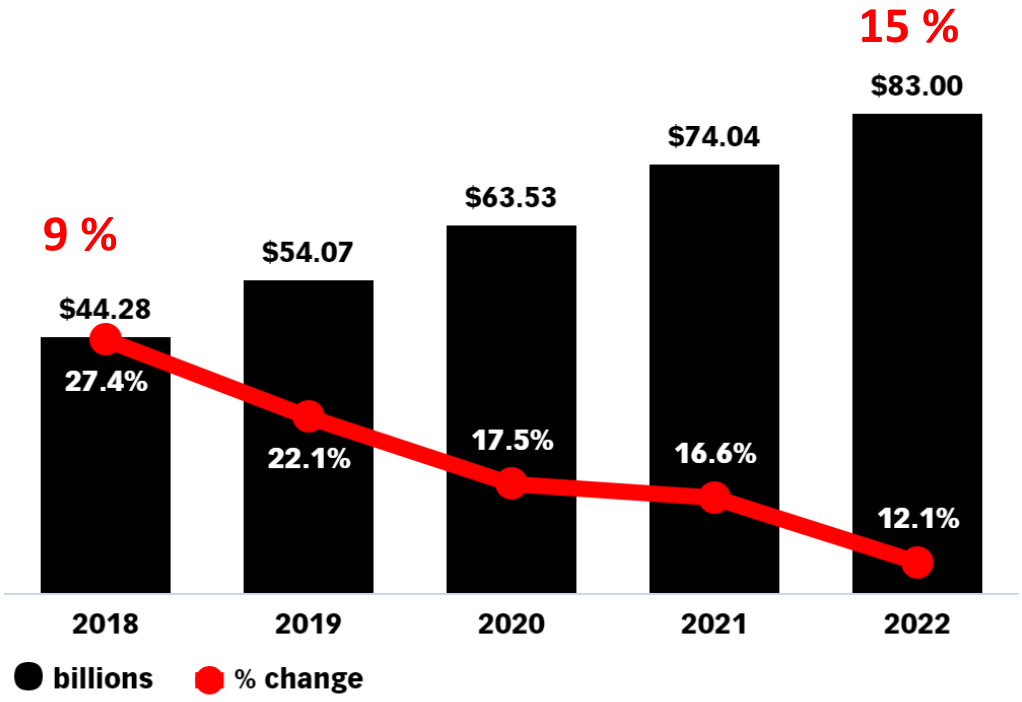


Source: eMarketer, May 2018

www.eMarketer.com

Retail Ecommerce Sales

Canada, 2018-2022

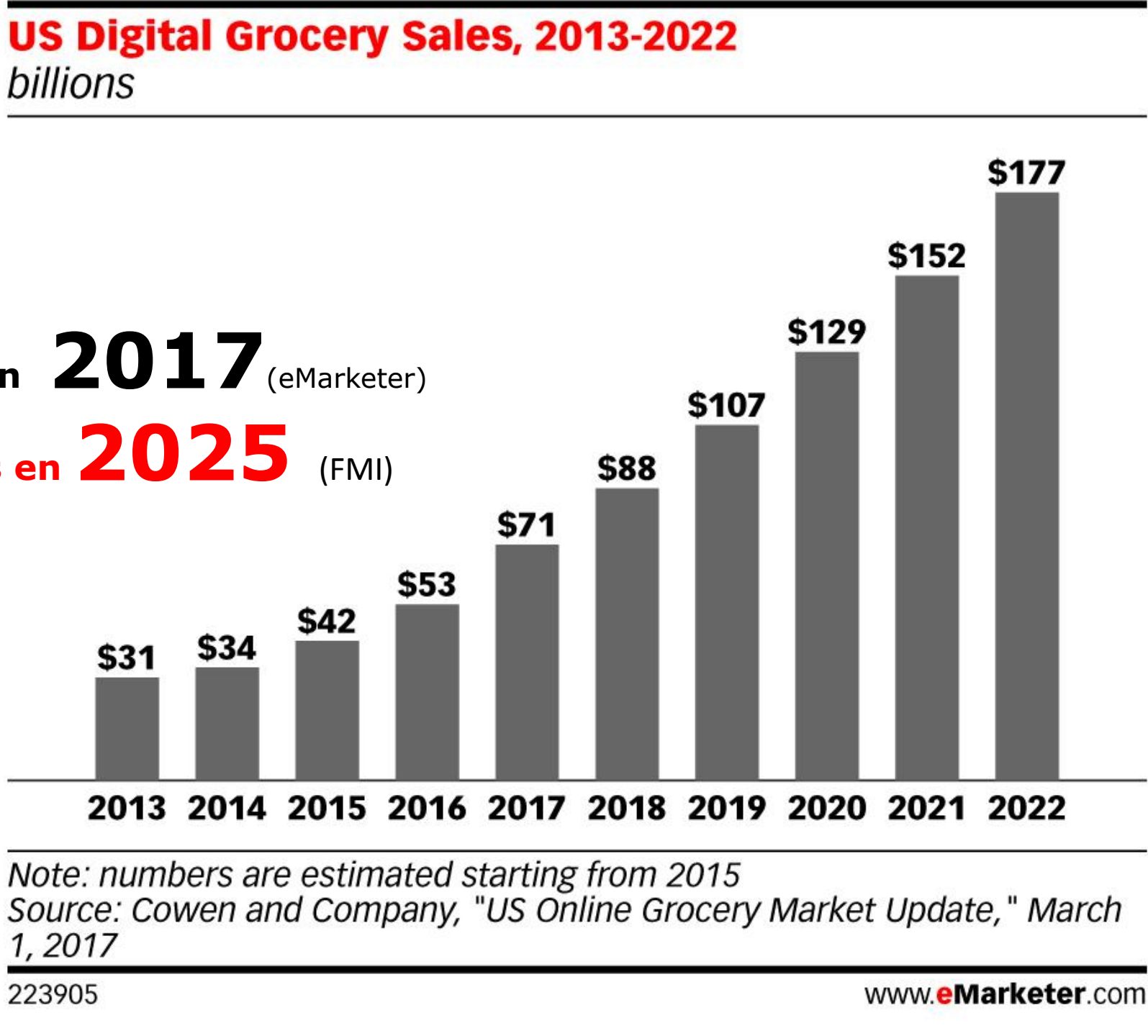


Source: eMarketer, May 2018

www.eMarketer.com

4 % **des ventes totales en** **2017** (eMarketer)

20 % **des ventes totales en** **2025** (FMI)

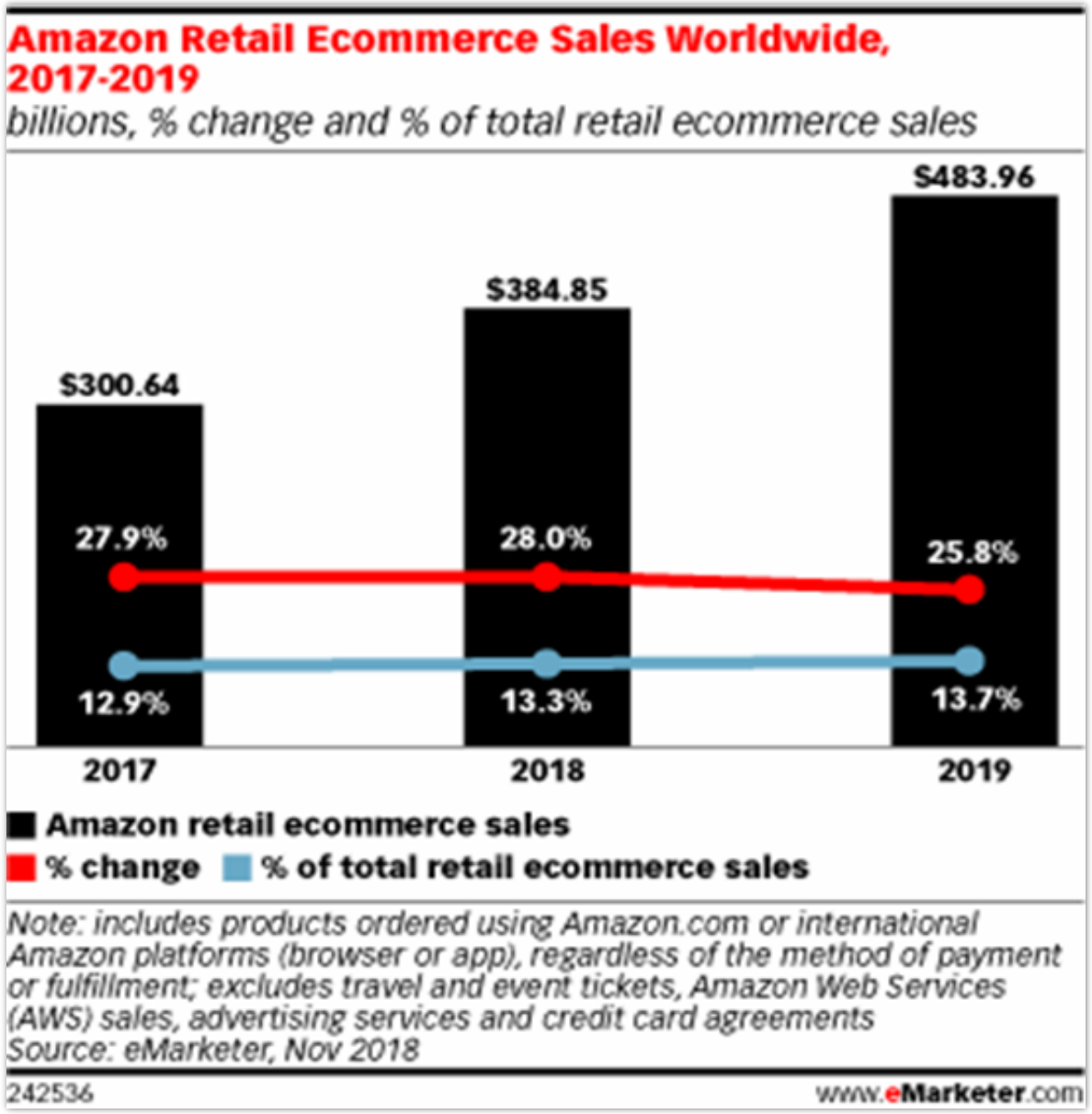


amazon

2018

- **48 %** des ventes en ligne américaines
- **13,3 %** des ventes en ligne globale (5,6 % sans les ventes É-U

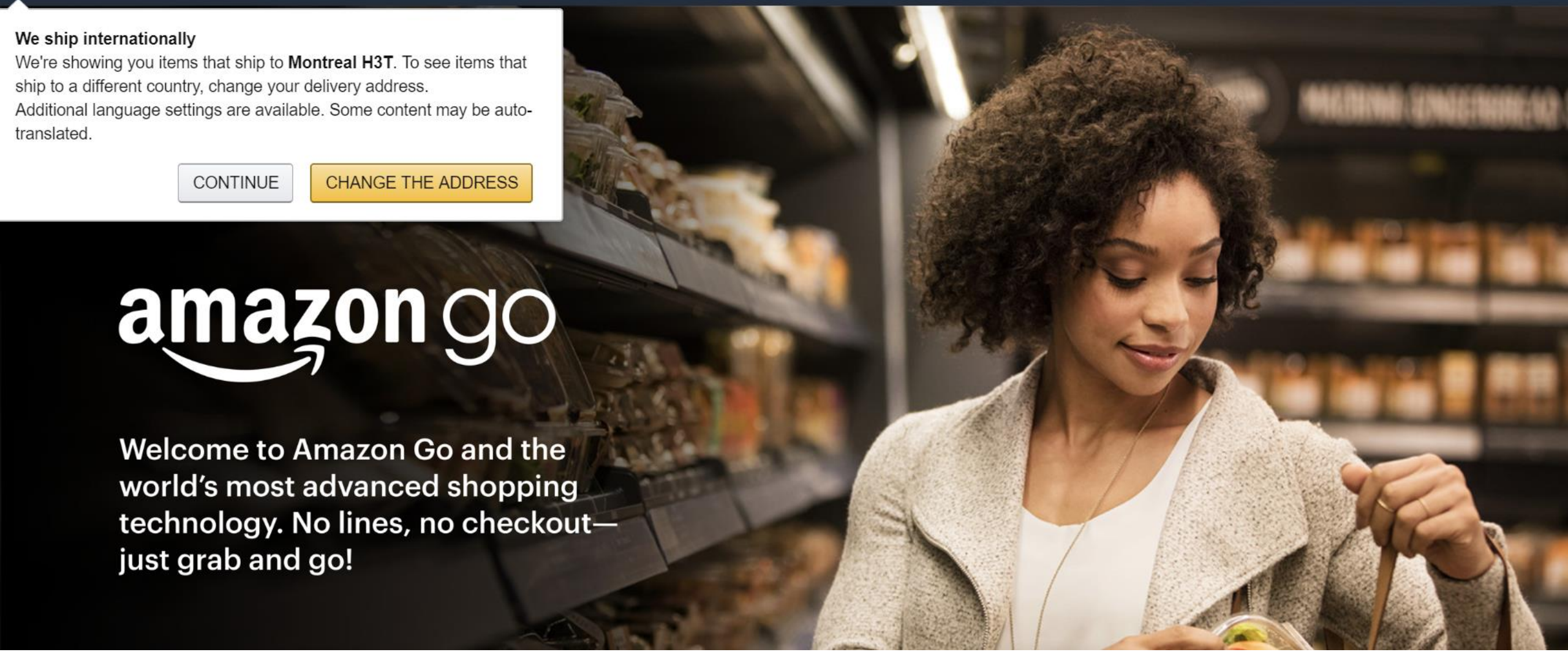
Source : eMarketer, Amazon around the world Nov. 8 2018



We ship internationally

We're showing you items that ship to **Montreal H3T**. To see items that ship to a different country, change your delivery address.
Additional language settings are available. Some content may be auto-translated.

CONTINUE | CHANGE THE ADDRESS

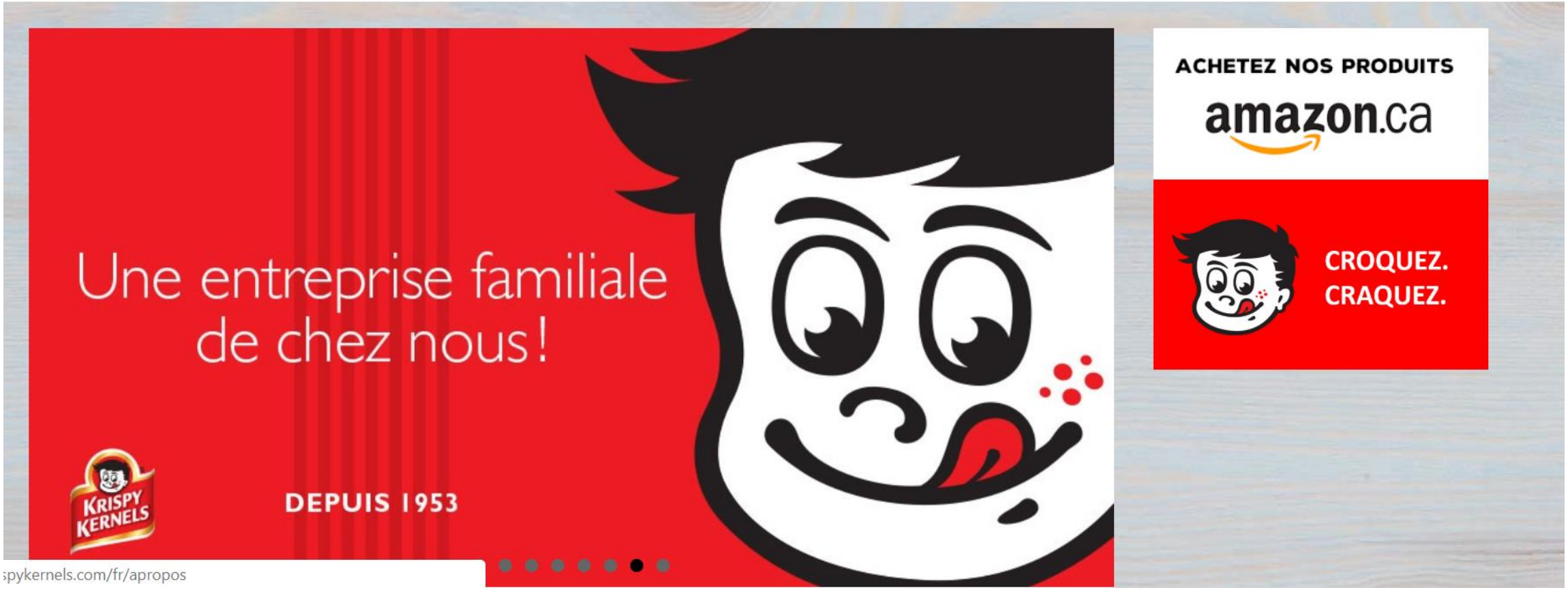


Provigo

metro.ca mon épicerie en ligne

Les distributeurs canadiens s’adaptent

Accueil À propos de nous Nos produits Nos partenaires FAQ Contactez-nous



spykernels.com/fr/apropos

Amazon Prime : 79$/an

Acheteurs digitaux canadiens

- **21 %** était membre du programme Prime, janvier 2018
- 77 % a utilisé Amazon, janvier 2018

Source: Solutions Research Group (SRG) (Feb 2018); in the past month

Nouvelle norme de service

Rapidité de la livraison
Coût de la livraison
Retours

Le numérique :

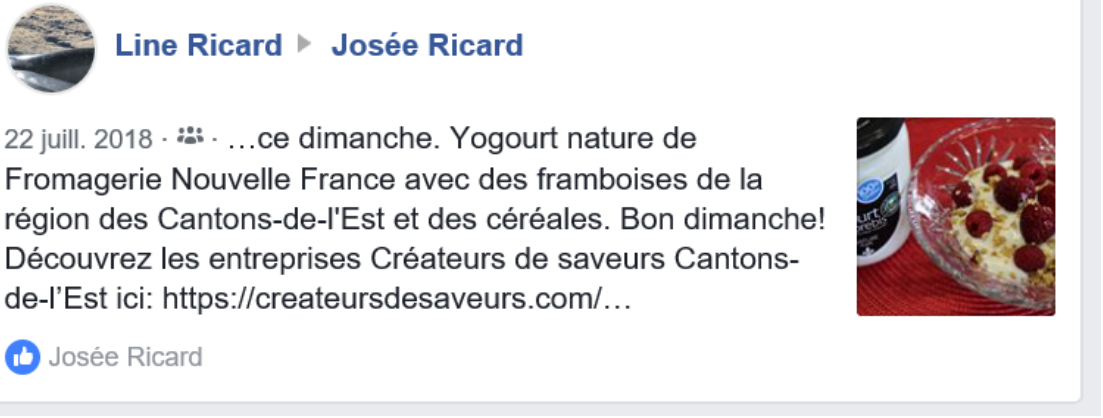
Deuxième révolution

Le consommacteur

2018
En une minute sur internet…

3,88 millions recherches	862 823 $US
473 400 tweets	1 111 envois
4,33 millions de vidéos vues	49 380 photos Instagram
120 nouveaux adhérents	2,8 millions photos
18 millions	aps téléchargées

Interagir avec sa communauté



La Pâtisserie Hélène Morin

11 février, à 05 h 27 ·

Une petite gâterie pour fêter la ST-VALENTIN❤️❤️❤️
Mousse 3 chocolats brownies, Triple saveurs, gâteau brownies-framboises avec macarons et mes boîtes de macarons!!! Vous pouvez me passer vos commandes et venir les récupérer à MON MARCHÉ (930 Rue Notre-Dame Est à Victoriaville) ,j'y serai ce jeudi de 15h à 18h !!!

Boutique Les Aliments Tristan

@Boutiquealimentstristan

J'aime Suivre Partager ···

Afficher tout

Publications

Boutique Les Aliments Tristan

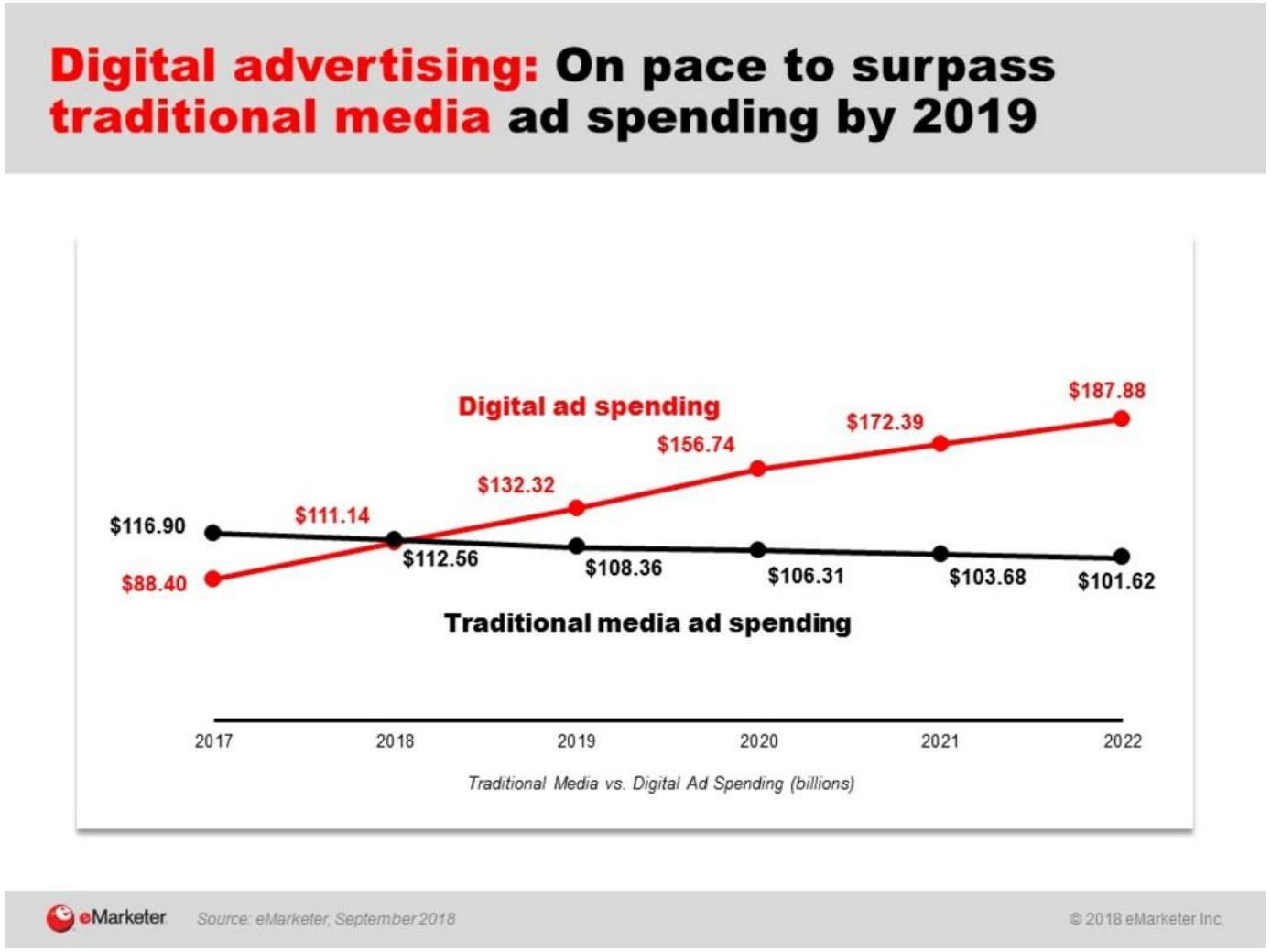
18 décembre 2018 ·

La boutique café est ouverte! Juste à temps pour les cadeaux des fêtes 🙂 On vous attend au 1887 Boulevard Saint-Joseph Ouest, Saint-Majorique!

46 6 commentaires 32 Shares 1,3 k vues

Importance des $ promotionnels sur les médias sociaux

Impact sur le coût d'acquisition de la clientèle



Bien cibler ses communications selon les styles de vie des clientèles visées

	Médias sociaux			
18-24 ans	87 %	77 %	72 %	68 %
25-34 ans	88 %	81 %	53 %	42 %

Une communication aspirationnelle

Influence des millénials

#foodies

17 676 650 publications Instagram

Février 2019

Instagram

Rechercher

goodfoodca

S'abonner

642 publications 35,5k abonnés 707 abonnements

Goodfood

Original recipes & fresh ingredients / Recettes originales & ingrédients frais | Free delivery across Canada / livraison gratuite au Canada.

bit.ly/2V6PFn3

Playlist

Careers

Instagram

Rechercher

alimentstristan

S'abonner

113 publications **1 771** abonnés **2 557** abonnements

Aliments Tristan

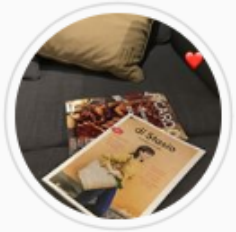
Mélanges de farine I Caramels I Produits de l'érable&+

Fabriqué à la main avec amour♥

Flour Mix I Caramels I Maple products &+

Handcrafted with love♥

www.alimentstristan.com



A la distasi...

Taux de pénétration des téléphones intelligents
États-Unis : 77 %
Canada : 72 %

64 % des ventes en magasin sont influencées par la technologie digitale

Personnalisation

Les données clients

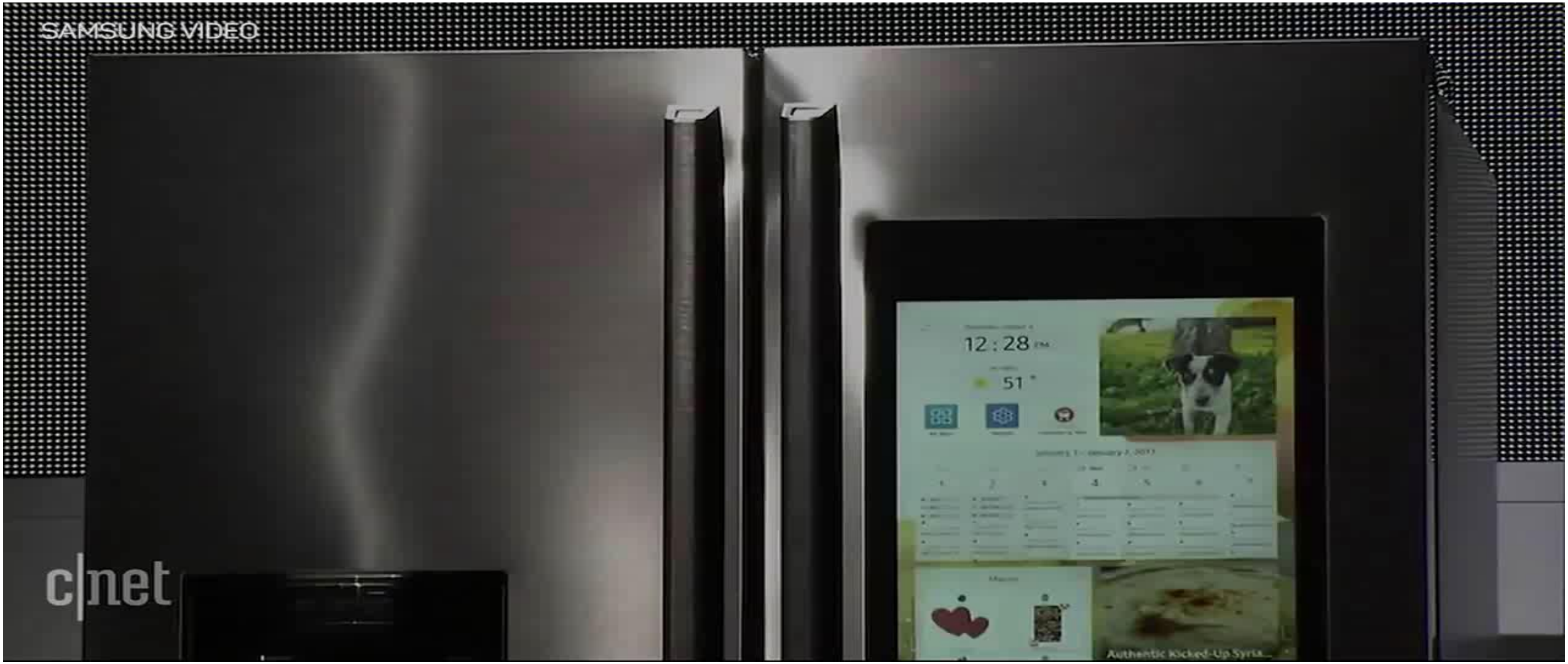
COSTCO WHOLESALE

MEMBRE PRIVILÈGE

prime

2 **milliards** d’objets connectés se vendront entre

http://www.e-marketing.fr/Thematique/etudes-1000/Consommation-10000/Breves/marche-biens-techniques-recul-France-2014-attend-essor-objets-connectes-250523.htm#XCAxSYEwvB2JXSeG.97


SAMSUNG VIDEO
12 : 28
51
c|net

MÉTA DONNÉES : LES AVANTAGES

Prédiction des tendances

Personnalisation des produits et services

Meilleur service à la clientèle

Impacts de la technologie :

- ✓ Processus d’achat polyvalents
- ✓ Influence sur les choix des consommateurs
- ✓ Nouvelles normes de service
- ✓ Nouvelles expertises

Des opportunités

- Développement du capital de votre marque
  - Interaction avec votre communauté
  - Témoignage des membres de la communauté
  - Marketing aspirationnel

- Bonification de l’expérience client
  - Informations sur vos produits et processus
  - Personnalisation
  - Cohérence avec vos valeurs d’entreprise

Merci

JoAnne Labrecque, MBA, Ph.D