



## Chapitre 11 : Les transformations numériques, vecteur d'amélioration de la relation avec les clients et les usagers ?

### Travaux en demi groupe

### Corrigé étude de cas sur Sephora

#### Décrire l'apport du numérique dans la gestion de la relation client (GRC)



A l'aide des documents répondez aux questions suivantes :

#### 1. Quels sont les principaux outils de la GRC digitalisée utilisés par Sephora ?

Les principaux outils de la GRC digitalisée utilisés par Sephora sont :

- L'application « My Sephora », qui permet de connaître l'historique d'achat et les habitudes de consommation des clients
- Les bornes connectées « Sephora Plus » installées dans les magasins, qui permettent aux clientes, aidées par un conseiller de ventes, d'accéder

à l'ensemble de l'offre de Sephora. Les commandes passées sur ces bornes sont livrées gratuitement à domicile ou à l'adresse choisie par la cliente dans les 48 heures

- Le « Beauty Hub », qui réalise des tests virtuels de looks beauté personnalisés.

#### 2. Quels sont les avantages de la GRC digitalisée pour les clientes de Sephora ? et pour l'enseigne ?

Les avantages de la GRC digitalisée pour les clientes de Sephora sont :

- Se voir proposer par les vendeurs des conseils et des produits adaptés à leurs besoins
- Accéder à une offre complète
- Être livrée à domicile dans les 48 heures
- Faire des tests virtuels de beauté et de maquillage.

Les avantages de la GRC digitalisée pour Sephora sont de maximiser la satisfaction des clientes et ainsi de les fidéliser.

#### Quels sont, pour Sephora, les perspectives de développement de la digitalisation de sa GRC ?

Les perspectives de développement de la digitalisation de la GRC sont de développer le conversationnel en partenariat avec Google Home et l'assistant Google, ce qui permettrait la réservation de services beauté, maquillage ou épilation des sourcils par simple commande vocale (« OK Google... Je veux parler à Sephora ») et la possibilité d'écouter sur Google Home deux minutes de podcast quotidien sur les secrets cosmétiques des influenceurs beauté.