

Bouygues Telecom transforme son réseau de boutiques

Dans le cadre de la transformation en profondeur engagée depuis trois ans, Bouygues Telecom modernise son réseau de boutiques, avec un concept qui incarne la « maison connectée contemporaine ». Les premières boutiques transformées ouvrent leurs portes et la totalité du réseau sera rénové à fin 2017.

Depuis 2012, Bouygues Telecom a entamé une transformation en profondeur afin de s'adapter à son nouvel environnement concurrentiel et d'accroître la digitalisation et la simplification de l'entreprise. Simplification du catalogue d'offres, positionnement affirmé autour de « Nos clients d'abord », évolution de la marque : tels ont été les précédents jalons de cette transformation.

Aujourd'hui, Bouygues Telecom démarre la transformation de ses boutiques, vitrine de la marque, à travers ses 550 magasins et ses 2500 conseillers de vente.

Une maison connectée contemporaine pour une expérience client enrichie

Le concept choisi pour les nouvelles boutiques de Bouygues Telecom incarne la « maison connectée contemporaine ». Chaleureux et convivial grâce aux matériaux et couleurs choisis, l'agencement invite le client au cœur de la boutique. Mobiles, tablettes et accessoires sont exposés en libre-service. Les nouveaux usages numériques sont démontrés grâce à la mise en situation des dernières nouveautés de Bouygues Telecom telles que la Bbox Miami qui intègre l'univers applicatif d'Android.



Un parcours client digitalisé pour plus d'efficacité

Pour augmenter la disponibilité des conseillers de vente et améliorer ainsi le bien-être des clients, un nouvel outil digital permet de repenser entièrement le parcours du client, pour une expérience simple et fluide.

Dès l'entrée, un conseiller de vente équipé d'une tablette va l'accueillir. Il consulte immédiatement son dossier et l'oriente très rapidement en fonction de ses besoins. La gestion de l'attente et des flux est ainsi optimisée. Lorsque son tour arrive, un conseiller de vente va à sa rencontre, le dossier du client ouvert sur sa tablette.

Tous les parcours clients vont ainsi se faire de manière dématérialisée, ce qui est une première dans le monde du retail, de façon aussi intégrée sur tablette. En effet, l'outil permet :

- La numérisation des pièces justificatives
- La signature électronique du contrat
- L'envoi par mail du contrat au client
- L'archivage numérique du dossier client

Des espaces dédiés sont prévus pour respecter la confidentialité des échanges. Enfin des caisses express ont été intégrées pour des achats rapides.

Des boutiques Premium dans des lieux stratégiques

Des boutiques Premium (comme celle de Vélizy ou de Paris République) verront le jour dans des lieux ou des villes à fort potentiel comme Lyon, Marseille, Toulouse, Bordeaux...

Bénéficiant d'une surface plus importante, elles accueilleront **un espace lounge** permettant de rester connectés pendant le temps d'attente (TV, démos, jeux en ligne...) ainsi qu'un **espace expérientiel** qui mettra en scène les dernières nouveautés de Bouygues Telecom comme la Bbox Miami, l'univers applicatif d'Android...

L'ambition de Bouygues Telecom est de transformer entièrement son réseau de boutiques pour la fin de l'année 2017.

Contacts presse :

Caroline Chaix : 01 58 17 98 44 – cchaixcr@bouyguetelecom.fr

Emmanuelle Boudgourd : 01 58 17 98 29 – eboudgou@bouyguetelecom.fr

A propos de Bouygues Telecom : Présent sur le marché français depuis 1996, Bouygues Telecom s'est donné pour mission d'innover afin de faire bénéficier en permanence ses 14 millions de clients des dernières évolutions du numérique. L'entreprise a généré un CA de 4,4 Mrds d'Euros en 2014 et investit constamment pour apporter le meilleur à ses clients : inventeur du forfait mobile, précurseur dans la 4G puis dans l'Ultra-Haut-Débit mobile, Bouygues Telecom a, le premier en France, anticipé l'explosion d'Android dans le mobile comme dans le fixe avec Bbox Miami. Les 7 500 collaborateurs de Bouygues Telecom travaillent chaque jour à la satisfaction de leurs clients, et 4 500 conseillers les accompagnent quotidiennement au téléphone, en boutique, sur Internet et sur les réseaux sociaux.

#nosclientsdabord

www.bouyguetelecom.fr