



## Six raisons d'adopter les solutions en libre-service pour mener votre entreprise vers la réussite

Les clients veulent pouvoir acheter ce qu'ils souhaitent à tout moment, avec ou sans intervention du personnel. Grâce aux bornes à écran tactile en libre-service, les entreprises proposent un service sans contact qui plaît aux clients et qui permet de les fidéliser. Voici six manières de booster votre activité avec les solutions en libre-service.

**elo**

# 01

## Une efficacité opérationnelle accrue

Une étude menée par l'Harvard Business Review a révélé que 45 % des clients quittent la file avant d'avoir effectué leur achat en raison d'une trop longue attente en caisse. Vous perdez alors une vente mais vous risquez également de perdre totalement le client. De la billetterie de cinéma, de concerts, d'événements sportifs et de transports au shopping, à la commande et à l'enregistrement, les bornes à écran tactile en libre-service vous permettent de mieux gérer les pics de fréquentation.

C'est prouvé, les solutions en libre-service réduisent le temps d'attente des clients. Grâce à elles, l'industrie du transport aérien a constaté un gain de 60 secondes en termes de délais de service et de nombreux restaurants ont quasiment divisé par deux le temps nécessaire à la prise des commandes. Une étude menée par l'Harvard Business Review a également montré que la réduction des délais de service liée à l'installation de bornes en libre-service a permis aux entreprises de restauration rapide de gagner [entre 1 % et 3 % de parts de marché](#).

De plus, pendant que les clients utilisent les bornes en libre-service, les employés peuvent interagir avec eux et traiter d'autres tâches plus importantes. Cela vous permet ainsi de réduire les temps d'attente et d'améliorer le service offert aux clients.

### Le saviez-vous ?

Les écrans tactiles peuvent renforcer l'affinité à votre marque en présentant à vos clients des vidéos, des publicités ou des informations intéressantes telles que « Nous utilisons des légumes bio issus de fermes locales ». Les écrans peuvent également améliorer l'expérience des clients en leur donnant la possibilité de tout personnaliser, que ce soit la garniture de leur burger ou les motifs de leurs nouvelles baskets.





## 02

### Des clients dont le comportement évolue

---

Les solutions tactiles en libre-service peuvent faire évoluer le comportement et la façon d'agir des consommateurs. Elles suppriment les inhibitions et encouragent les clients à dépenser plus. D'après une recherche menée par l'Université Duke et l'Université nationale de Singapour, les ventes de produits difficiles à prononcer ont augmenté de 8,4 % grâce à l'installation de bornes en libre-service dans un magasin de vins et spiritueux. Les clients n'ont plus peur d'être mal compris par les vendeurs.

Autre avantage : les bornes n'oublient jamais de pousser les ventes. Les bornes à écran tactile sont programmées pour assurer des ventes incitatives et croisées sans se tromper, et ce, sans donner l'impression aux clients de les forcer à l'achat. En effet, une hausse de 20 à 30 % des achats par

ticket a été enregistrée dans une multitude de fast-foods, chaînes de restaurants et cinémas ayant installé des écrans tactiles en libre-service pour la prise des commandes.

Ryan Buell, un chercheur de l'Harvard Business School, étudie le lien entre opérations et comportement des clients. Selon lui, les clients se sentent moins coupables de commander une boisson en taille XL ou un dessert lorsqu'ils passent par les bornes. Les chaînes de fast-foods constatent que les clients ajoutent davantage d'ingrédients lorsque les bornes les invitent à le faire. D'après une grande chaîne de restaurants spécialisée dans les burgers, ces suggestions poussent aussi 20 % des clients qui prévoyaient initialement de ne pas prendre de boisson à en commander une.

# 03

## Aucune formation requise

De nombreuses entreprises hésitent à installer des solutions en libre-service, pensant que celles-ci requièrent une formation des employés, des équipes informatiques pour intégrer le logiciel et des coûts supplémentaires pour les mises à jour régulières. Que nenni, les bornes à écran tactile en libre-service d'aujourd'hui s'intègrent en toute simplicité aux activités des entreprises. En effet, la programmation et les mises à jour sont gérées depuis un serveur de commande central, sans l'intervention de techniciens.

Et les clients ? Pour la plupart, nous consultons notre téléphone jusqu'à 250 fois par jour. Demander aux clients de tapoter sur un écran plus grand pour prendre des décisions d'achat se fait généralement sans difficulté. Les bornes en libre-service sont également des solutions flexibles disponibles dans toutes les tailles et tous les formats, avec des écrans tactiles équipés de technologies faciles à utiliser, d'images vives et d'applications conviviales. L'utilisation des icônes est intuitive, même pour les clients qui ne sont pas habitués aux ordinateurs, et cela ajoute un côté ludique.



### Le saviez-vous ?

Android est le principal système d'exploitation pour le déploiement et la gestion d'applications commerciales axées sur le libre-service. [Le système Android](#) est largement utilisé, de nombreux clients sont habitués à l'interface utilisateur. Le système d'exploitation facile à utiliser garantit également un déploiement économique et est plus adaptable sur le long terme.

# 04

## Augmentation des recettes

Les solutions tactiles en libre-service se connectent parfaitement aux autres points de contact commerciaux d'une marque ou d'un magasin. Une grande équipe de football professionnelle a ajouté des bornes afin de permettre aux supporters d'acheter des maillots de l'équipe à l'intérieur du stade. Grâce à la forte fréquentation, les bornes du stade ont permis d'augmenter encore davantage les recettes. Il suffit aux supporters de laisser libre cours à leurs envies sur la borne, leurs achats impulsifs sont ensuite livrés chez eux.

La boutique de supporters située dans le centre-ville a également continué à prospérer. Ce n'est pas étonnant, des études montrent en effet que davantage de canaux génèrent davantage de recettes. Selon une étude menée par BRP, les acheteurs multicanaux dépensent en moyenne 4 % de plus lors de chaque occasion de shopping en boutique et 10 % de plus en ligne par rapport aux clients qui n'achètent que sur un canal. Une étude récente du secteur suggère également que 60 % des acheteurs se rendraient plus souvent dans un magasin au service limité si des solutions en libre-service y étaient disponibles. Cette tendance se développe le plus rapidement au sein de la génération Y, plus réticente à traiter directement avec le personnel en caisse.



### Le saviez-vous ?

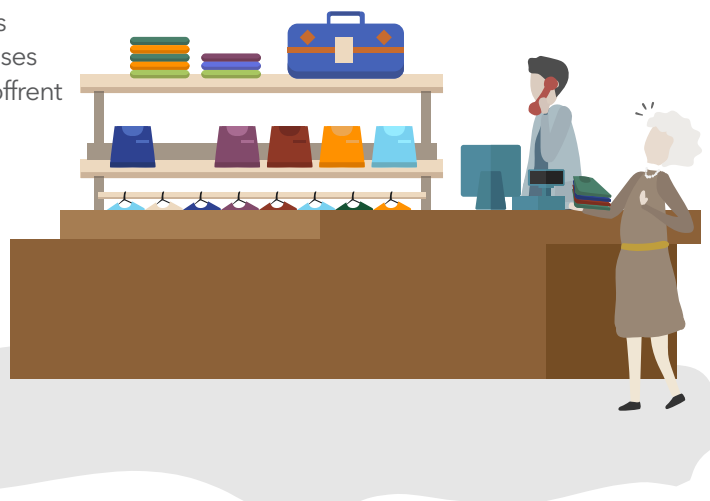
Contrairement aux applications, les bornes à écran tactile en libre-service constituent un rappel visible, une invitation physique à effectuer un achat ou une action sans demander aux clients de sacrifier de l'espace précieux sur leur téléphone.

# 05

## Création d'expériences interactives pour se connecter avec les clients

Les solutions tactiles en libre-service vous permettent d'accroître vos ventes, mais également de tirer parti d'informations complémentaires en lien avec votre marque et vos produits. Elles constituent une opportunité unique de comprendre les clients et de leur donner le sentiment d'être important. Les bornes à écran tactile en libre-service apprennent à connaître personnellement vos clients, grâce aux logiciels de reconnaissance faciale et aux cartes de fidélité. Une borne pourra, par exemple, reconnaître automatiquement une personne ayant déjà effectué des achats dans votre enseigne et comprendre ses goûts et ses préférences à la fois explicites et implicites. Les bornes offrent ainsi un outil commercial à fort potentiel aux vendeurs.

Autre avantage : la possibilité d'utiliser la ludification et de transformer les achats en compétition. En scannant leur carte de fidélité ou leur téléphone sur une borne, les clients peuvent gagner des points qui se transformeront ensuite en remises et en offres commerciales personnalisées. Le résultat ? Une fidélité accrue à la marque et une augmentation des ventes locales.



Les clients veulent profiter d'une expérience homogène, qu'ils naviguent depuis leur ordinateur ou leur téléphone mobile ou qu'ils se trouvent en magasin. Grâce au libre-service, les entreprises prolongent l'expérience de la marque en fusionnant la boutique en ligne et le magasin physique. Les bornes permettent aux clients d'accéder à la gamme dans son intégralité, à des informations détaillées concernant les produits, [à la vérification des prix](#) et à des recommandations, indépendamment de ce qui est disponible dans le magasin physique.

# 06

## Sécurité des employés et des clients

Que ce soit lors d'une pandémie internationale ou en pleine saison endémique de la grippe, les solutions en libre-service augmentent la sécurité du personnel et des clients. Les bornes, équipées d'un verre bord-à-bord, sont [faciles à nettoyer](#) et peuvent facilement être placées conformément aux règles de distanciation sociale. Avec le libre-service, il est possible d'exclure toute interaction humaine.

Une [enquête récemment menée auprès des consommateurs par Shekel](#) a révélé que 75 % des clients privilégient les options de caisse en libre-service lorsqu'ils effectuent leurs courses alimentaires hebdomadaires. Selon [Donald Schaffner](#), titulaire d'un doctorat et professeur en science alimentaire de la Rutgers University, les caisses en libre-service constituent également une option plus sûre. Les clients touchent davantage de surfaces mais ils réduisent le contact en face à face avec le personnel et conservent des distances de sécurité avec les autres clients de la file d'attente.

### Investir dans la réussite

Les solutions tactiles en libre-service sont un investissement stratégique qui permet d'augmenter les ventes, de réduire de manière importante les files d'attente en caisse, d'aider les employés à optimiser leur temps et leurs efforts et d'améliorer le service à la clientèle. Elles suppriment également les barrières et permettent aux clients de créer leur propre expérience d'achat. Les bornes à écran tactile en libre-service constituent une importante part de la réussite future des entreprises.





## À propos des solutions à écran tactile Elo

En tant que fournisseur international leader de solutions interactives, les solutions à écran tactile Elo sont présentes partout, dans le monde entier, dans une multitude d'applications et de marchés verticaux. À ce jour, Elo Touch Solutions a déployé plus de 25 millions d'installations dans plus de 80 pays. Un nouvel écran tactile Elo est installé toutes les 21 secondes en moyenne quelque part dans le monde. La large gamme d'Elo, basée sur une architecture unifiée, permet à nos clients de choisir, configurer, connecter et contrôler facilement de manière à créer une expérience unique.

Choisissez entre des systèmes tout-en-un, des [écrans tactiles encastrables](#) et des [moniteurs à écran tactile](#) de 7 à 65 pouces. Configurez vos dispositifs avec nos [périphériques](#) Elo Edge Connect uniques qui permettent de créer des solutions spécifiques à un usage. Connectez et contrôlez avec [EloView®](#), une plate-forme sécurisée

dans le cloud pour les appareils Android. EloView permet le déploiement et la gestion sécurisés d'un large réseau de systèmes interactifs, ce qui réduit les coûts de fonctionnement tout en augmentant la disponibilité et la sécurité.

Les solutions à écran tactile d'Elo, basées sur près de 50 ans d'expérience dans le domaine, sont conçues pour le tactile et la durabilité dans les environnements commerciaux et publics. Les marchés verticaux sur lesquels Elo se focalise sont la vente au détail, le secteur hôtelier, les soins de santé, l'industrie et les entreprises. Les écrans tactiles Elo sont utilisés dans une multitude d'applications : [bornes en libre-service](#), terminaux de points de vente, signalisation interactive, machines de jeu, systèmes d'accueil, affichages dans les établissements de soins de santé, applications dans le secteur des transports, pour n'en citer que quelques-unes.

Consultez le site [Elotouch.fr](http://Elotouch.fr) pour en savoir plus.

Tél. +32 (0) 16 70 45 00

[EMEA.Sales@elotouch.com](mailto:EMEA.Sales@elotouch.com)