

GeneveAvenue

Place de marché pour le commerce et les services genevois

une solution **BigAvenue**





Le Management **BigAvenue** Sàrl

Sébastien Aeschbach

Master HEC Lausanne
Polyglotte: français, allemand,
anglais, italien, espagnol



Expérience

- Depuis 2008 dans l'entreprise familiale Aeschbach
 - Direction Marketing/Vente
 - Business development (ouverture de 8 nouvelles surfaces + 2 sites ecommerce)
- Membre du Conseil CCIG et du Tradeclub Genève
- Project Leader et Product Manager chez Nestlé : 4 ans



Retail
Marketing
Business Development

Matthias Fröhlicher

Diplômé Ecole Hôtelière Lausanne
Polyglotte: suisse-allemand, allemand,
français, anglais, italien



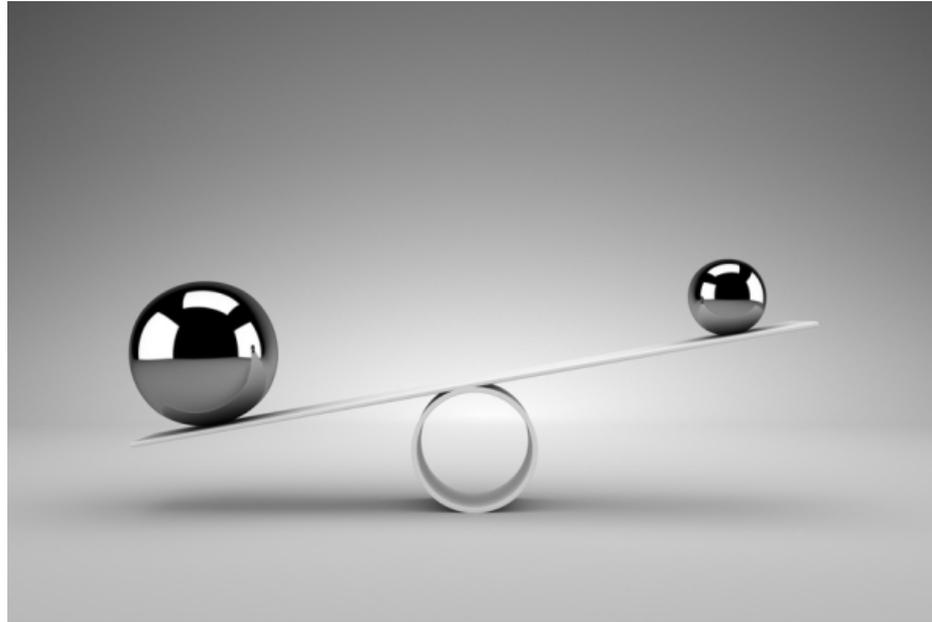
Expérience

- Entrepreneur e-commerce, fondateur koala.ch, 1er site de vente en ligne de chaussures en Suisse (2010), expert online marketing et digital transformation
- Directeur Projets, omnichannel, ecommerce et logistique chez Aeschbach depuis 2014
- Project leader dans le digital: 4 ans chez eBay
- Connaissances approfondies du retail suisse: 4 ans chez un des leader FMCG (Diageo)



Technologies – Digital
Process – Logistique
Orientation client

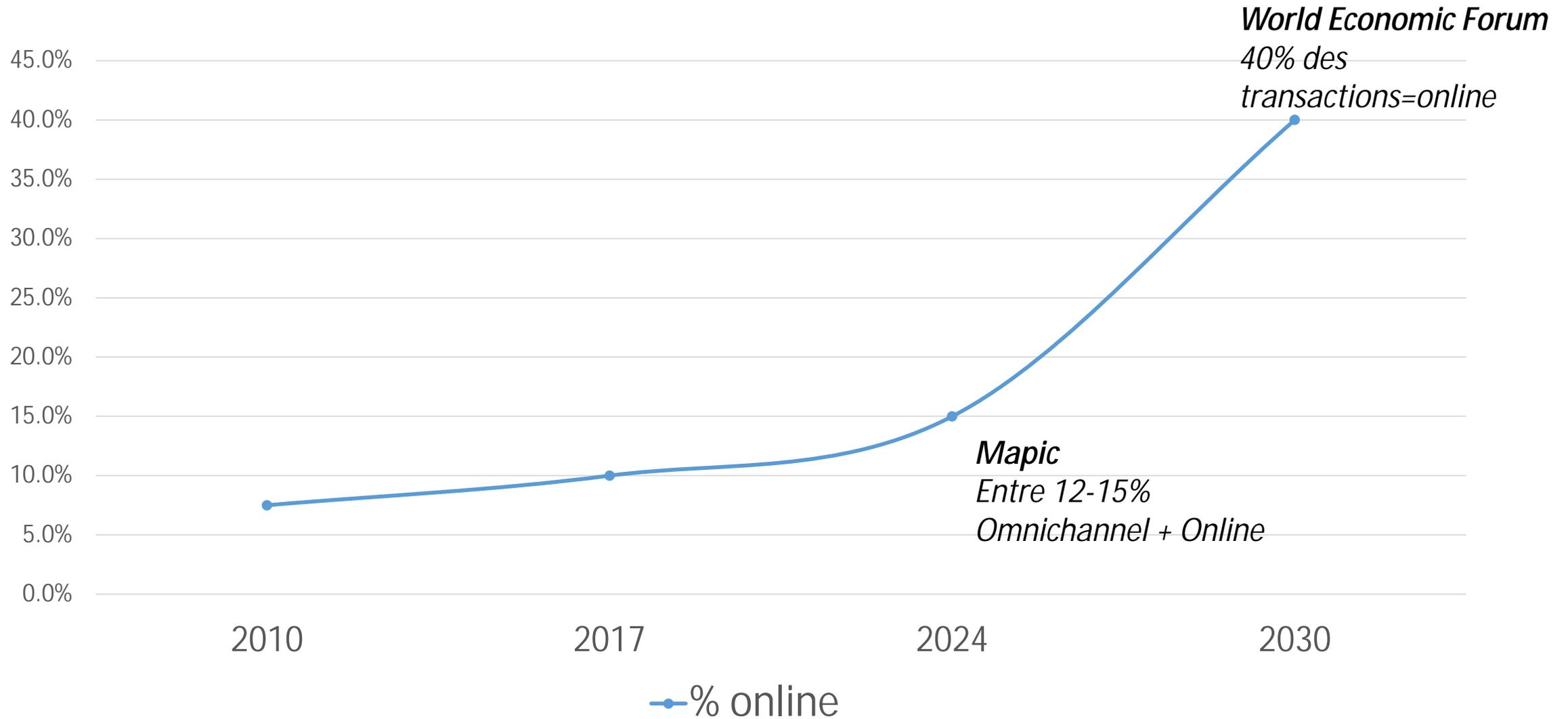
Le paradoxe du commerce de détail



90% des ventes réalisées
dans les magasins

Plus de visites sur internet
que dans les magasins

Croissance exponentielle de l'online



Les consommateurs sont devenus «omnicanal»

88%

préparent leurs achats
sur internet

82%

utilisent leur
smartphone en
magasin

65%

achètent dans plus
d'un canal de
distribution

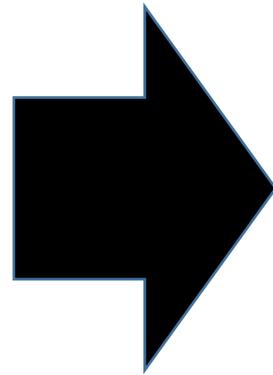
Et 40% se disent prêts à essayer le click& collect...

La décision d'achat ne se limite plus au temps de la visite en magasin

Avant



Lu-sa 8h-19h



Maintenant



7j/7 24h/24

Nos nouveaux concurrents sont internationaux



Assortiment – Facilité – Rapidité

... et ont encore un énorme potentiel de croissance...

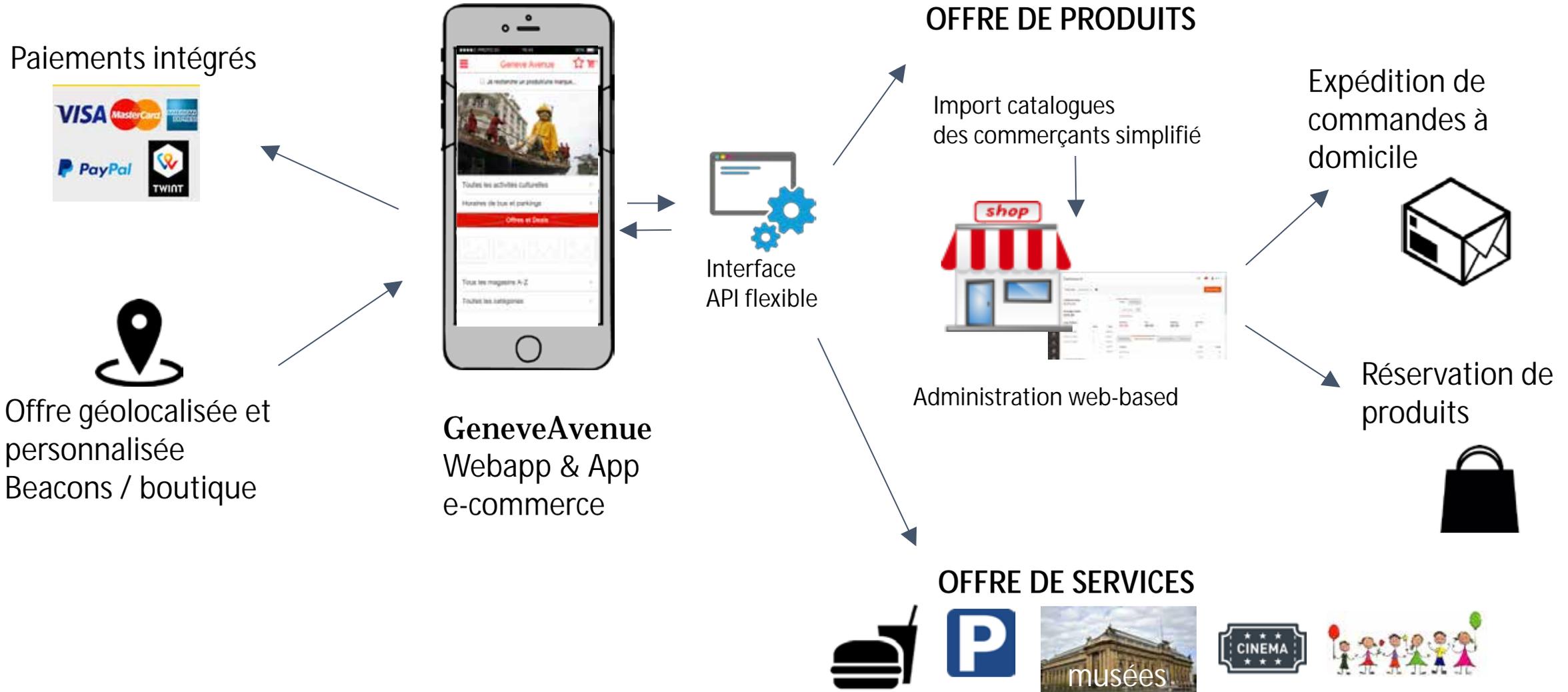
Quelques faits et chiffres

- **1 million d'habitants (Grand Genève) + 1.4 million de touristes annuels** ne connaissent pas l'offre complète des commerçants...
- Les marques distribuées par les magasins ne sont souvent visibles en ligne que chez leurs concurrents online
- Les commerçants omnicanal montreront dans les prochaines années une croissance de 5 à 10% supérieure à celle des pure players
- Amazon, Zalando & co ouvrent leur propre réseau de boutiques

GeneveAvenue

La place de marché qui
connecte les visiteurs à
l'ensemble des produits,
offres et services présents à
Genève

1 site + 1 App e-commerce qui présentent l'ensemble des produits, offres et services des acteurs géolocalisés à Genève



La place de marché est la réponse aux challenges des commerçants des centres-villes

Comment attirer du trafic à Genève?

Disponibilité de l'offre des commerçants 24/7

=> référencement («où trouver ce produit»)

↳ transaction («comment acheter ce produit»)

↳ accueil («quels services trouver à Genève»)

↳ mobilité («puis-je me rendre/parquer à Genève»)

Comment augmenter le panier moyen?

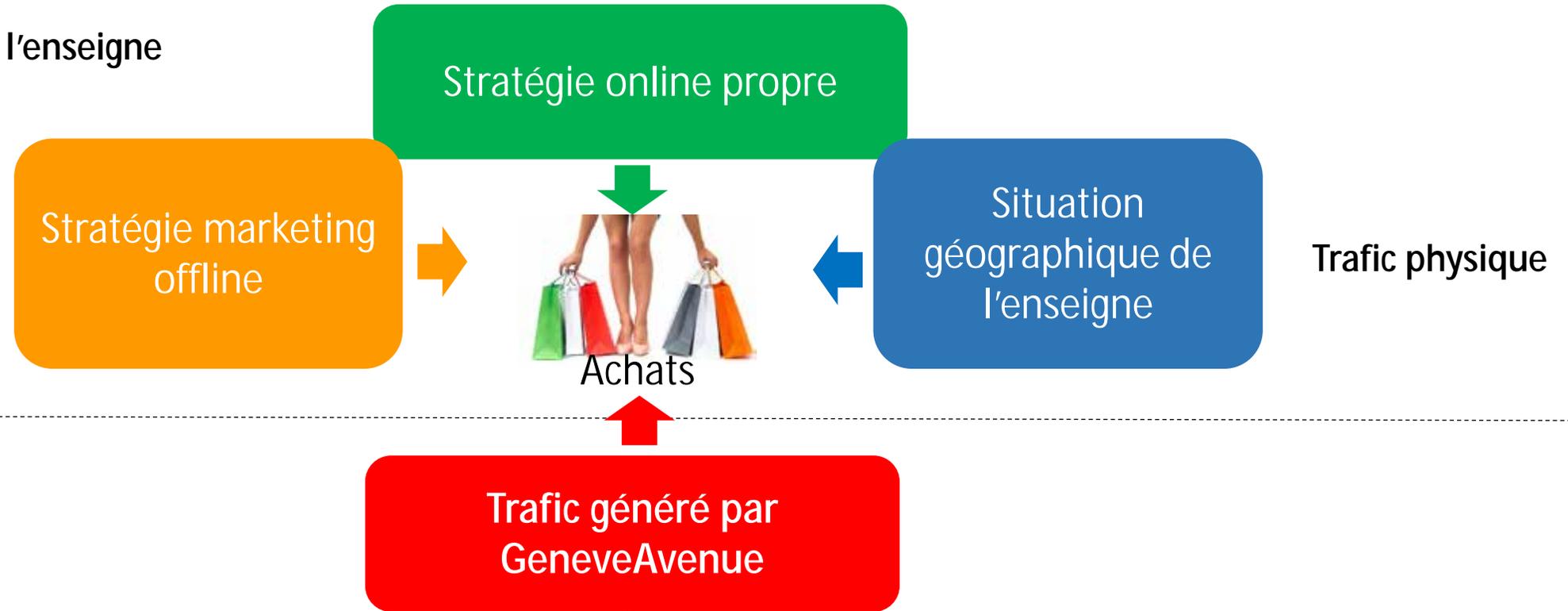
Préparation de l'acte d'achat online, cross-selling, connaissance de l'entier de l'assortiment des commerçants

Comment améliorer la qualité de la visite dans un centre commerçant?

Connaissance de l'entier de l'assortiment des commerçants, facilitation de l'expérience d'achat

La place de marché GeneveAvenue multiplie les opportunités de contact pour le commerçant

Notoriété de l'enseigne & CRM



Notoriété Geneve+ Mutualisation des forces des enseignes



Fonctionnalités **GeneveAvenue**

Un outil gratuit pour l'utilisateur offrant un panorama complet du centre-ville et un accès facilité aux catalogues des commerçants

1

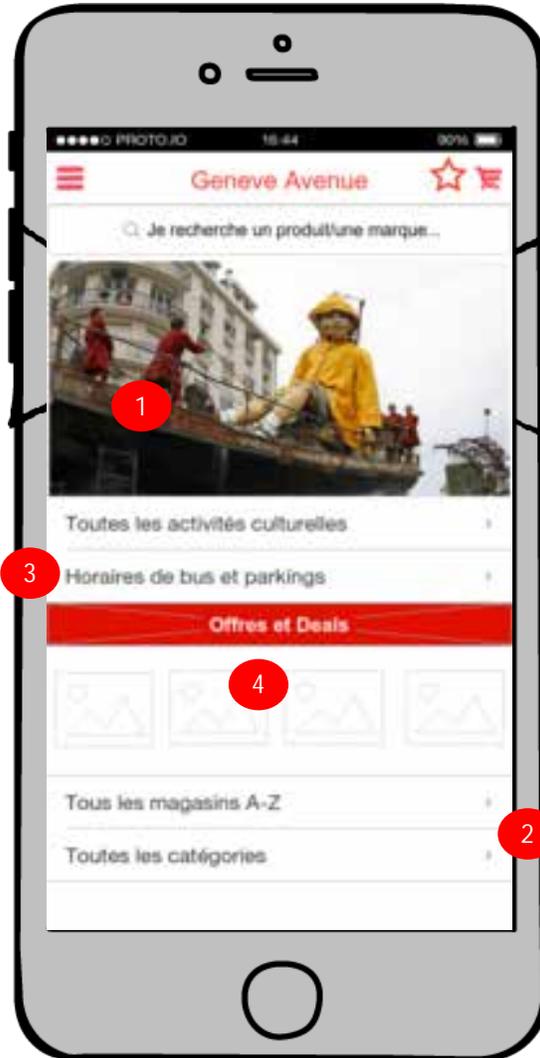
Information & Expérience

Un carrousel avec les actualités de Genève (animations, soldes, actualités culturelles, ...)

3

Mobilité

Un lien vers les places de parking disponibles et les horaires de bus



2

Navigation et accès au catalogue

Une navigation aisée à travers la recherche facilitée de produits ou marques :

- par mots-clés
- par enseigne/magasin
- par catégorie

4

Offres & Deals

Une visualisation des offres et deals à ne pas manquer

Un espace dédié par enseigne



Recherche par enseigne

Une bannière est réservée pour l'enseigne et lui permet un espace pour s'exprimer

La recherche par mots-clés renvoie tous les résultats pertinents, quelle que soit la catégorie ou le commerce



Recherche par mots-clés

En option, les boutiques présentant des résultats de recherche sont signalées par leur logo

L'outil de recherche interne de l'app garantit la pertinence des résultats, selon les informations fournies par les commerçants dans leur export de données

Un produit peut être mis au panier, ajouté à une liste de favoris, ou réservé en magasin



La boutique proposant le produit est valorisée et peut être trouvée par géolocalisation dans le centre commercial

Sur simple sélection de la taille, le produit peut ensuite être réservé dans la boutique concernée

Au contraire des emails et sms, l'application n'est pas intrusive.
Le client choisit de l'ouvrir pour découvrir ses avantages



Selon ses paramètres, le client reçoit des notifications qu'il peut consulter en ouvrant l'application

Description de l'acte d'achat par le client

11h30

Léa fait son shopping sur GeneveAvenue

11h45

Léa confirme ses commandes

11h46

Léa reçoit les accusés de réception des commerçants



CHF 250.00
PAUL&JOE SISTER
Blouse en viscose Natalia



Click&Collect

Avec pré-paiement par carte
Débit uniquement à confirmation
de la disponibilité par le
commerçant



CHF 129.00
Fully star Fur lace Brun
Taille 35



E-Reservation

Sans pré-paiement
Commande facilitée en 1 clic

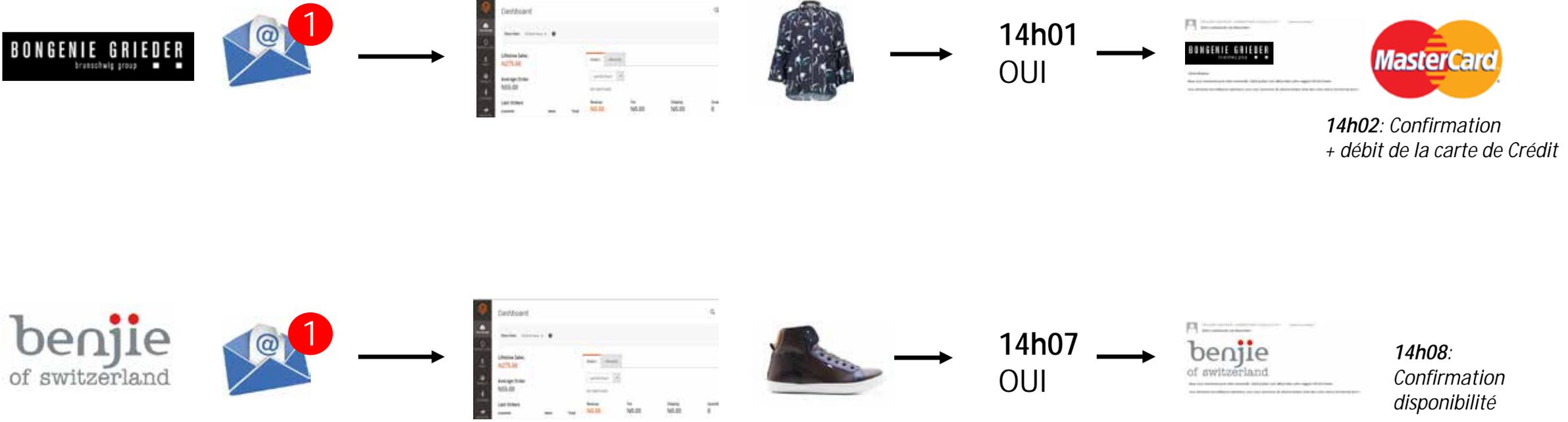


Traitement de la commande «en attente de validation» par le commerçant

11h46
Les commerçants reçoivent la commande de Léa

11h46 - 14h07
Les commandes sont en cours de traitement

13h11 – 14h08
Léa reçoit les emails de confirmation des commerçants



Vous êtes déjà prêt si vous répondez OUI aux questions ci-dessous



1. Vous avez accès à :
 - q Un inventaire de produits avec images et descriptions des produits
 - q *OU* un site Internet proposant un catalogue que nous pouvons réutiliser

2. Vous êtes capables d'obtenir l'état de vos stock par article 1x par jour :
 - q Via un export de votre système de gestion informatique (Caisse/ERP) ou de votre propre site internet
 - q *OU* via votre service informatique

3. Vous pouvez mettre en place un suivi de la commande par email / sms

Gestion des stock : en deux étapes pour une intégration facile

1 Import initial

Création des produits/service:

- Références produits
- Descriptions
- Catégories
- Photos

2 Actualisation prix + stocks

Rythme selon commerçant
(de 1x par semaine à 1x par jour)

- Références produits
- Quantité (binaire ou exacte)
- Prix origine
- Prix actuel (baissé)

Méthodes
d'import
selon
enseigne



Par fichier, en self-
service, FTP ou
HTTP



API / Webservice

La plateforme GeneveAvenue garantit la confidentialité des données clients et détaillants

Données GeneveAvenue

Base contractuelle

Analysables pour l'amélioration du système

Sécurisées

Confinées à l'éco-système

Données Marchands (catalogues, prix, stocks)

- Anonymisées
- Protégées
- Non-transférables
- Eurocompatibles 2018 (GDPR)

Données transactionnelles

- Anonymisées
- Protégées
- Non-transférables
- Eurocompatibles 2018 (GDPR)

Données Clients (personnalités, adresses)

- Anonymisées
- Protégées
- Non-transférables
- Eurocompatibles 2018 (GDPR)
- <http://www.eugdpr.org/eugdpr.org.html>

Stratégie & Marketing

3 étapes vers le centre-ville *intelligent*

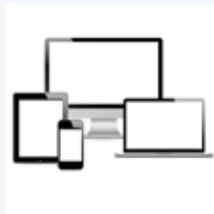
7.2018 : Lancement de la place de marché

Objectif : Développer le CA des commerces

GeneveAvenue

Accès 24/7 à l'inventaire exhaustif des commerçants (référencement - SEO)

Achat ou réservation en 5 clics



Centre-ville online



12.2018 : Big Data + Services (restaurants/parkings)

Objectifs : Ajouter les services
Connaître et engager la communauté

GeneveAvenue

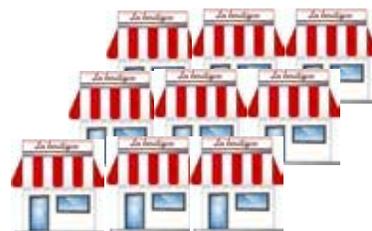
Analyse des données utilisateurs

Déploiement de l'axe marketing digital du centre commerçant

Community management



Visiteur omnicanal +++



12.2019: Intelligence artificielle (personnalisation de l'expérience)

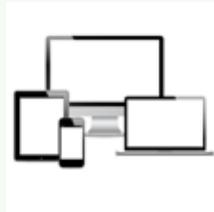
Objectif : Expérience globale «Genève»

GeneveAvenue

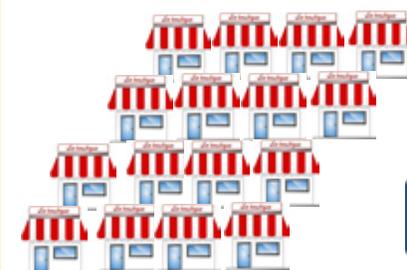
Recommandations croisées

Offres personnalisées

Customizing activation du client



Centre-ville intelligent



Notre approche du marketing digital est orientée vers la conversion



Attirer du trafic qualifié

- SEO (référencement naturel)
- Netlinking sites Etat/Ville/Assoc.
- Partenariats affichage
- Google Adwords / Facebook ads
- Collaborations acteurs touristiques

Convertir le trafic

- Inventaire exhaustif
- Disponibilité en quasi temps-réel
- Achat en moins de 5 clics

Accroître le panier

- Premiumiser
- Cross-sell (IA)
- Cross-marchand

Retenir le client

- Pratique! 7/7 24/24
- Canal marketing propre
- Fréquence de contact



Engagement

- Facebook
- Créer et développer la communauté

Activer le client

- Ciblage plateforme web & app
- Ciblage newsletter

En option: des packages marketing à disposition des commerçants

Argent	Or	Platine	Diamant
CHF 2'000	CHF 5'000	CHF 10'000	CHF 25'000
Google Adwords	Google Adwords	Google Adwords	Google Adwords
1 campagne de notoriété enseigne	1 campagne de notoriété enseigne 1 campagne de flux de tous les produits	1 campagne de notoriété enseigne 1 campagne de flux de tous les produits 1 campagne par marque	1 campagne de notoriété enseigne 1 campagne de flux de tous les produits 1 campagne par marque ou type de produits
Facebook Ads	Facebook Ads	Facebook Ads	Facebook Ads
			Retargeting
		2x présence newsletter	4x présence newsletter

Conditions de participation

Document confidentiel – ce document ou son contenu ne peut en aucun cas être distribué sans l'accord écrit de ses auteurs.

1. Abonnement

Maintenance + import initial + actualisation stocks

N références à maintenir	Abonnement par mois (CHF)
< 200 références	75
> 200 références	150
> 1'000 références	250
> 10'000 références	450



Rabais de
50% pour
les
premiers
entrants

2. Commissions sur les transactions

Catégories	Amazon*	GeneveAvenue	
<i>Mode de livraison</i>	<i>Vente online</i>	<i>E-reservation</i>	<i>Vente online+C&C</i>
Alimentation	15%	NA	3.5%
Mode, bijoux, optique	17%	3.5%	9.5%
Électronique	Entre 5% et 12%	2.5%	Entre 4.5% et 6%
Puériculture et jouets	15%	3%	7.5%
Décoration et Habitat	Entre 12% et 15%	3%	7.5%
Biens culturels et loisirs + santé	15%	2.5%	6%
Autres catégories	15%	3.5%	9.5%
Services		Selon service	Selon service

3. Charte Qualité & Prestations

- **Qualité**

- Contenu / descriptif
- Guidelines photos
- Proposition *starter-kit* pour commerces indépendants «offline»

- **Prestations partenaire**

- Import catalogue
- Actualisation stocks quotidienne (au minimum hebdomadaire)
- Cohérence prix

Une solution gagnante pour les consommateurs

- **Outil gratuit simplifiant la vie et augmentant la qualité de l'expérience shopping**
- Accès 24/7 à l'ensemble des produits, services et offres à Genève
- Gain de temps lors de la visite, par une meilleure connaissance des commerces
- **Disponibilité assurée des articles recherchés par le client**
- Réservation de services (places en garderie, tickets de cinéma, préparation des courses, ...) avant la visite
- Service plus personnalisé dans les boutiques

Une solution gagnante pour les commerçants

- Visibilité et disponibilité de l'offre 24/7
- Meilleur référencement de l'assortiment, géolocalisé
- **Multiplication des opportunités de contact avec les consommateurs**
- Stratégie online marketing complémentaire et non concurrente de celle des sites propres des enseignes
- **Outil *web-to-store* amenant du trafic en POS**
- Augmentation du ticket moyen par la E-réservation (préparation de l'acte de vente)
- Mutualisation des forces de tous les commerçants
- **Investissement faible vs site ecommerce propre**

Une solution gagnante pour Genève

- Profiler Genève comme la ville commerçante du futur, réellement connectée à ses usagers
- **Amener du trafic qualifié dans le centre-ville**
- Augmenter le panier moyen du centre-ville par la recommandation croisée de produits entre commerces et catégories
- Fidéliser les visiteurs par une expérience harmonieuse (*seamless retail*)
- Eviter une évaporation online du CA des commerçants physiques
- Outil marketing puissant permettant l'activation des clients
- **Genève > Amazon**

Lancement Juillet 2018

Etapes pour l'intégration de votre commerce

0. Définition besoins commerce (part de catalogue online, modes livraison/vente, méthode traitement des données, rythme actualisation, ...)

juin-juillet 2018

1. Définition cadre légal + IT

juillet 2018

2. Import catalogue initial

juillet-août 2018

3. Tests actualisation quantités/prix

juillet-août 2018

4. Formation équipes en magasin

juillet-septembre 2018

5. Go-live

juillet-septembre 2018

Contacts

Matthias Fröhlicher

mat@bigavenue.biz, 0786853334

Sébastien Aeschbach

sa@bigavenue.biz, 0794162450