



x





Shopper

OBSERVER 2



PARIS
RETAIL
WEEK

LIVE



#01 - DU CONFORT
À L'EXTRÊME
FLUIDITÉ

#02 - DU SITE À
LA MESSAGERIE

#03 - DU COGNITIF
À L'ÉMOTIONNEL

#04 - DE L'OFFRE
AUX EMPLOYÉS

#05 - DU HARD
SELLING AU
SOFT SELLING

#06 - DE LA
RESPONSABILITÉ
AU MILITANTISME

#07 - D'UN SUPER-
MODÈLE À UN
AUTRE



#01 - DU CONFORT
À L'EXTRÊME
FLUIDITÉ

#04 - DE L'OFFRE
AUX EMPLOYÉS

#05 - DU HARD
SELLING AU
SOFT SELLING

#02 - DU SITE À
LA MESSAGERIE

#06 - DE LA
RESPONSABILITÉ
AU MILITANTISME

#03 - DU COGNITIF
À L'ÉMOTIONNEL

#07 - D'UN SUPER-
MODÈLE À UN
AUTRE



01

DU CONFORT À L'EXTRÊME FLUIDITÉ

Les nouvelles règles de la convenience

Longtemps la convenience s'est jouée sur le confort des magasins. Désormais, elle se joue sur des innovations qui témoignent de la capacité à proposer une expérience qui s'insère avec le moins de frictions possibles dans la vie quotidienne.

02

DU SITE À LA MESSAGERIE

Le futur du E-commerce ?

Le basculement des usages vers le mobile, les attentes de fluidité, le besoin de s'insérer dans la vie quotidienne transforme les interfaces du commerce en ligne. Elle donnent un poids croissant aux messageries et au social-commerce qui pourraient devenir un des nouveaux standards du commerce en ligne.



03

DU COGNITIF À L'ÉMOTIONNEL

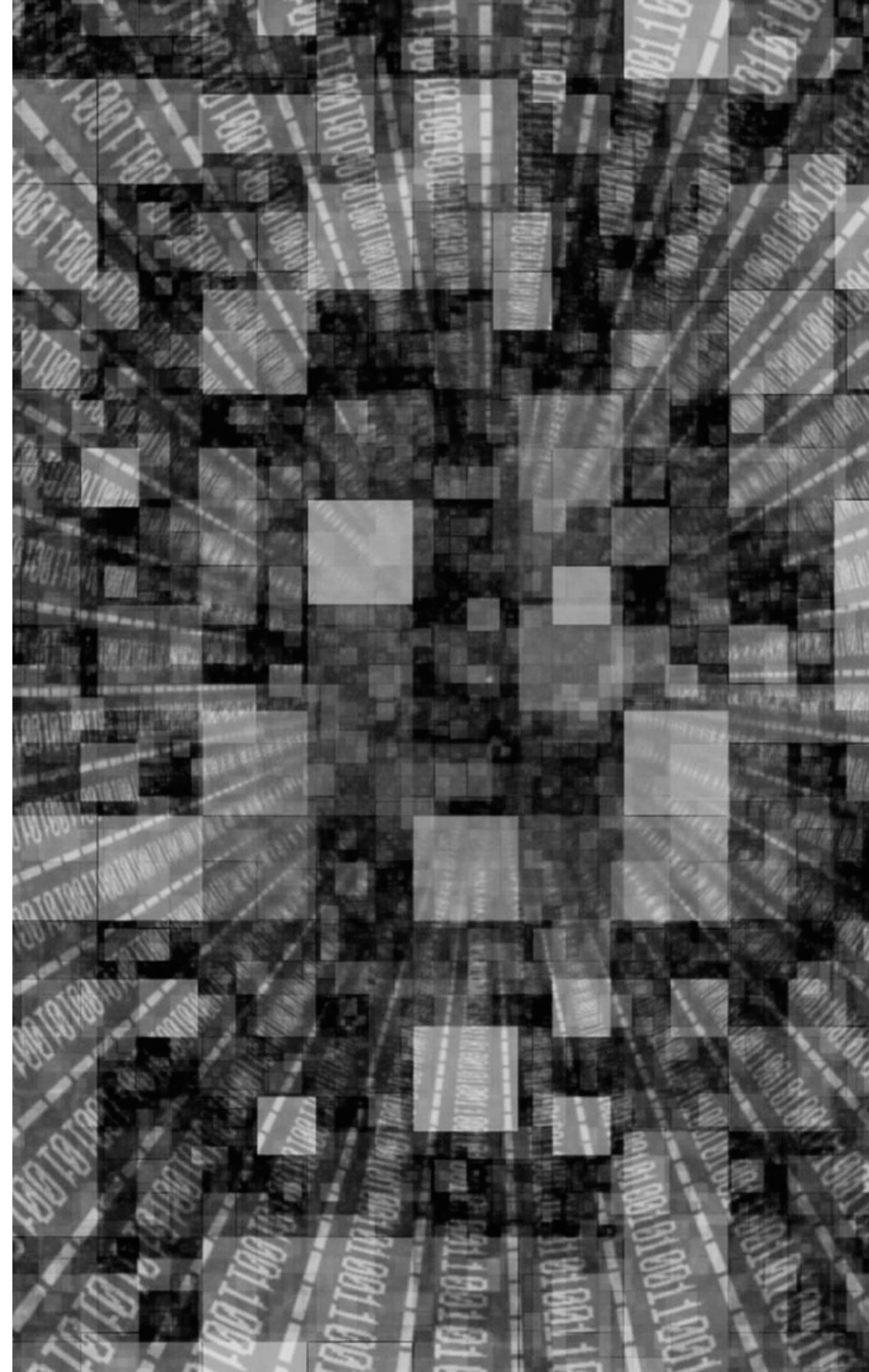
L'Intelligence Artificielle décidément très humaine

Les progrès de l'IA et du Big Data ont permis une meilleure connaissance du client et de ses besoins. Aujourd'hui l'IA a franchi un nouveau cap en se plaçant sur le terrain des émotions. Cela change sa place dans le parcours d'achat, lui donnant une importance croissante au moment crucial de la vente.

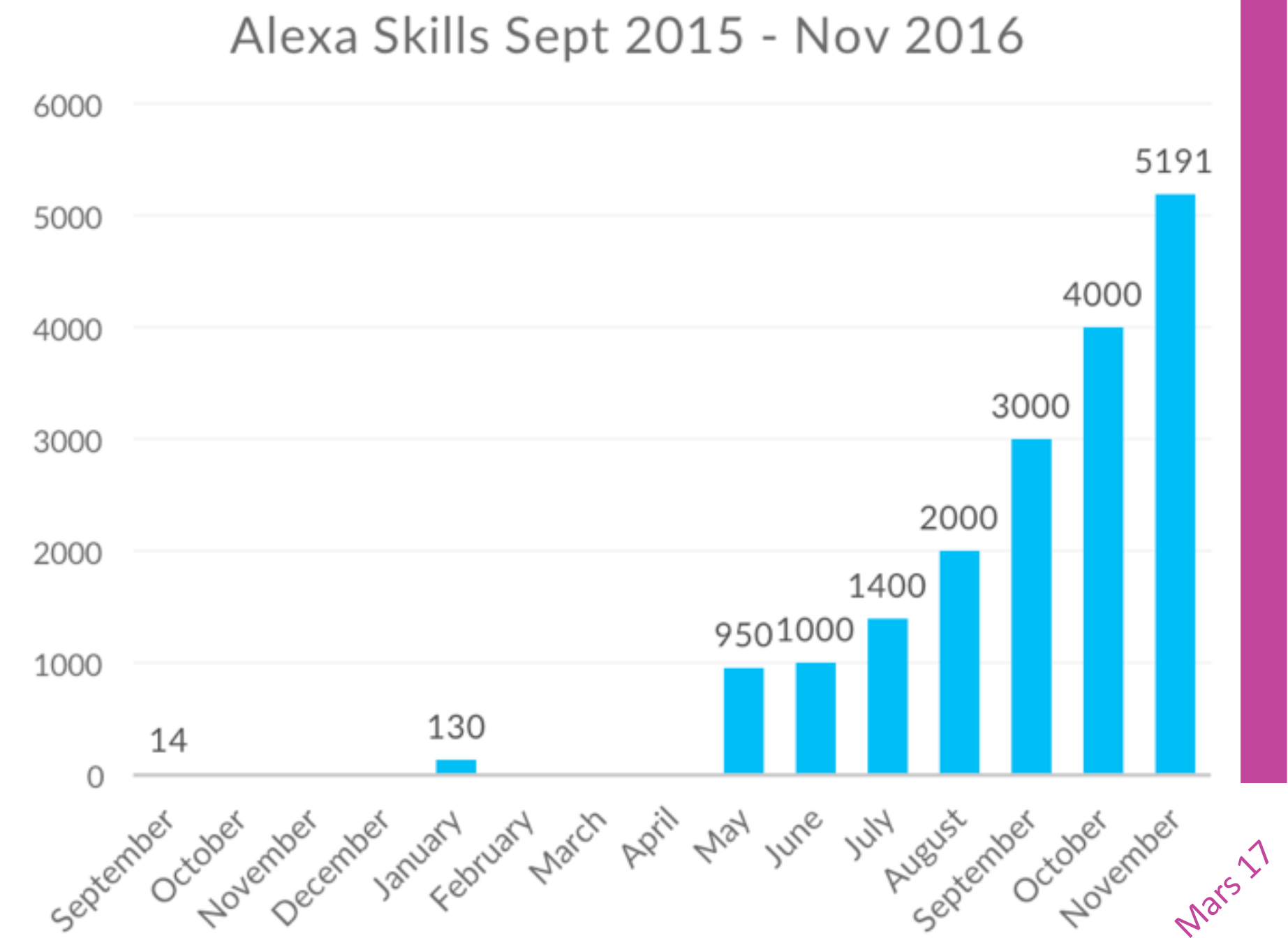
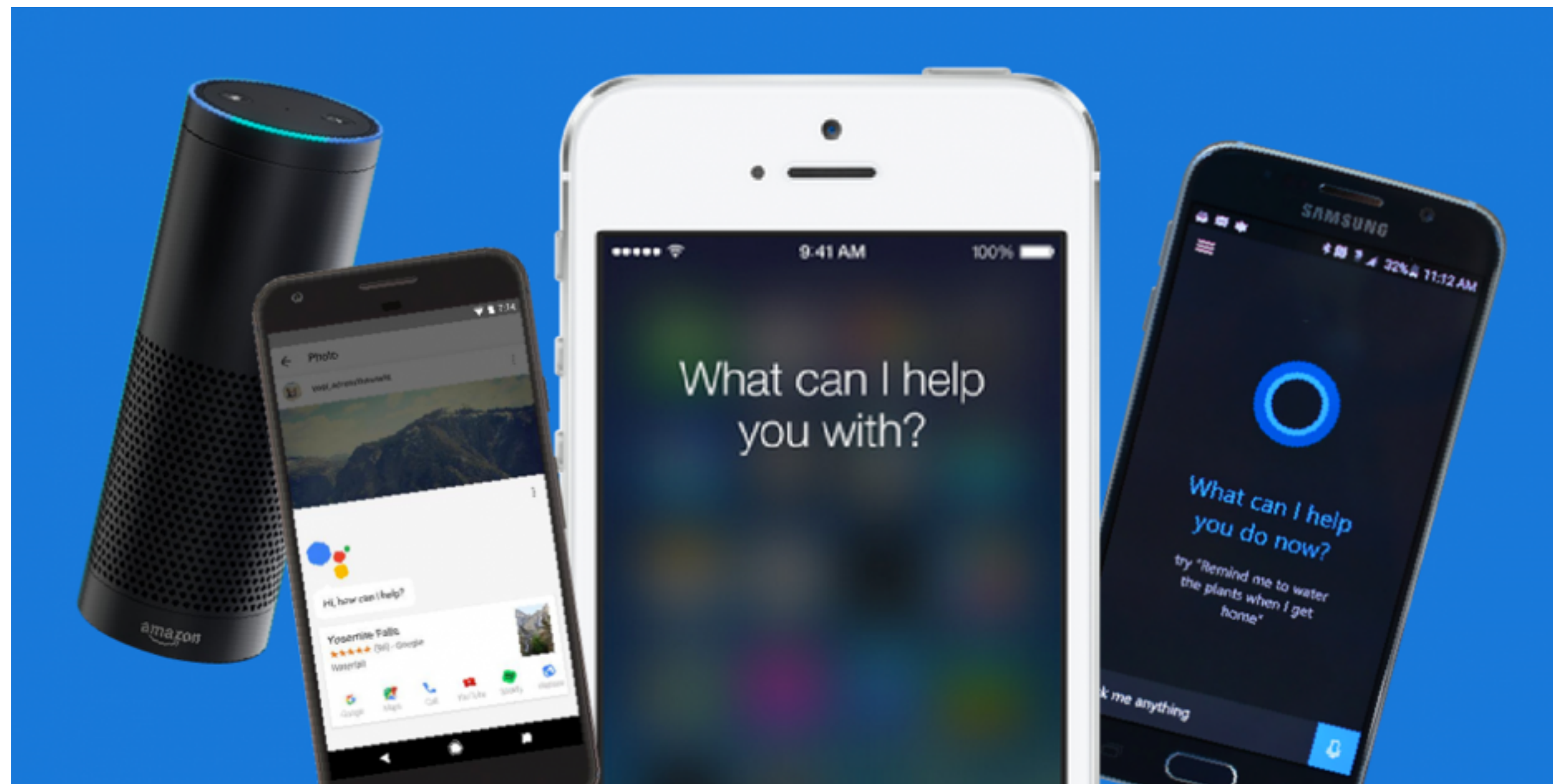
LES CONSOMMATEURS NE SONT PAS PRÊTS À UNE RELATION FROIDE ET DÉSINCARNÉE, ILS ONT BESOIN DE RETROUVER DES ÉMOTIONS


72%

des consommateurs ont peur que le commerce se déshumanise avec le développement des outils numériques et de l'Intelligence Artificielle



L'UTILISATION DE LA VOIX : UNE DES TENDANCES MAJEURES DU CES 2017




9%
 DE FONCTIONS NOUVELLES
 CHAQUE SEMAINE

DES INTELLIGENCES ARTIFICIELLES DOUÉES DE COMPORTEMENTS HUMAINS ?



Une IA créée par Google devient "extrêmement agressive" quand elle est contrariée

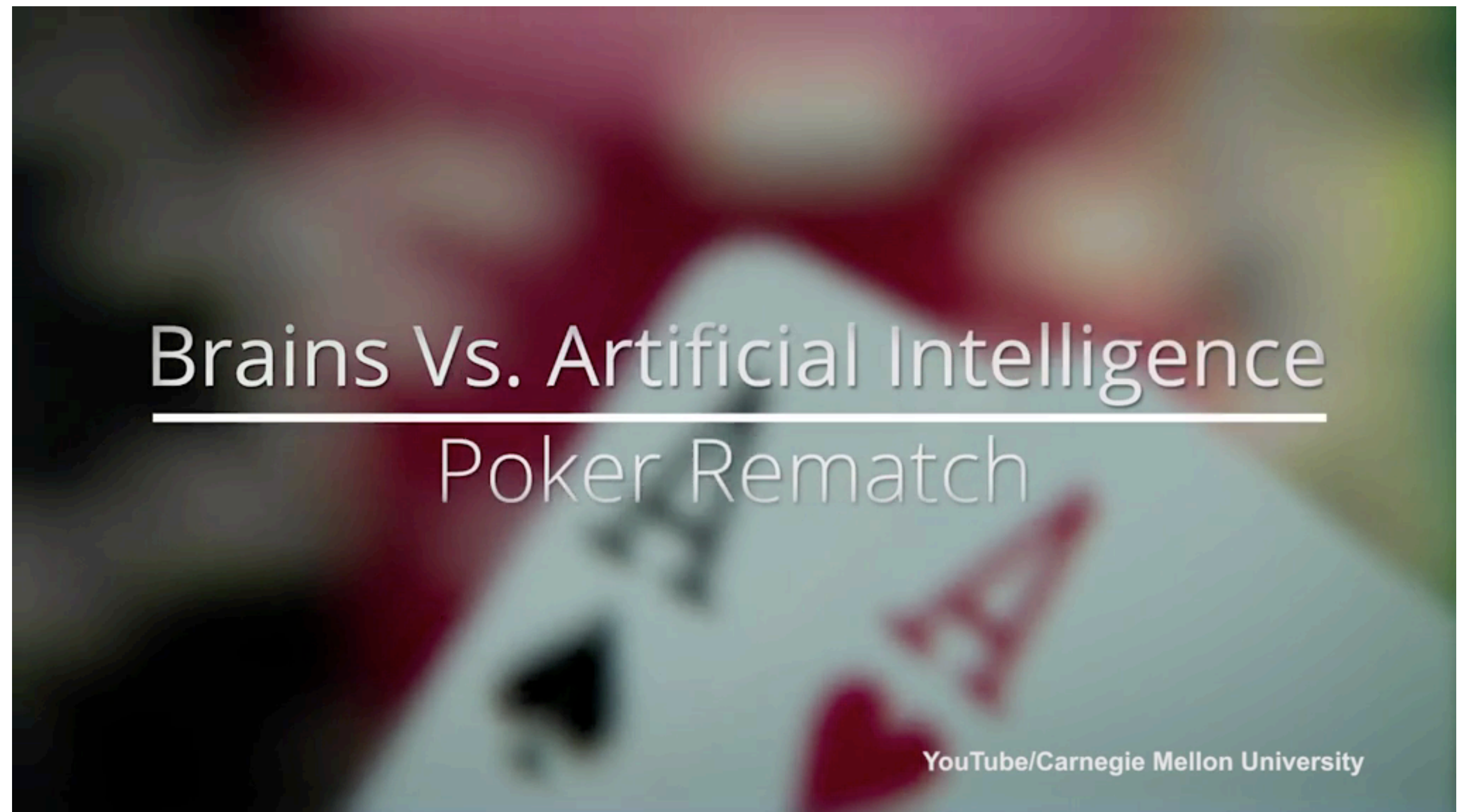
DM DANIEL MÜTZEL
Feb 20 2017, 7:00am



of Historic Poker Win

CMU AI Becomes First to Defeat Top Pros Playing
No-Limit Texas Hold'em

Les IA arrivent même à développer des capacités qui permettent de jouer avec les émotions des hommes



DÉTECTER ET COMPRENDRE LES ÉMOTIONS, LE NOUVEAU GRAAL DES RETAILERS POUR MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DE LEURS CLIENTS

INTRODUCING

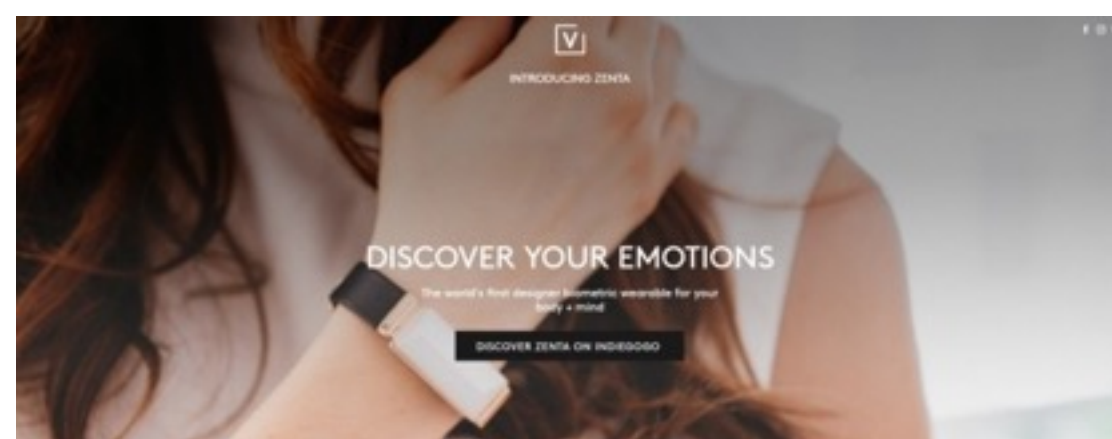
ZENTA

INSPIRED BY HUMANS, PERFECTED BY SCIENCE



"Finally - a device that puts your wellbeing first."
- The Memo

ZENTA is your personalized coach for both body *and* mind. Through sophisticated tracking of your physical and emotional wellbeing, ZENTA helps you discover how your habits and actions influence your stress and happiness over time.



MailOnline

Home | News | U.S. | Sport | TV&Showbiz | Australia | Femail | Health | **Science** | Money

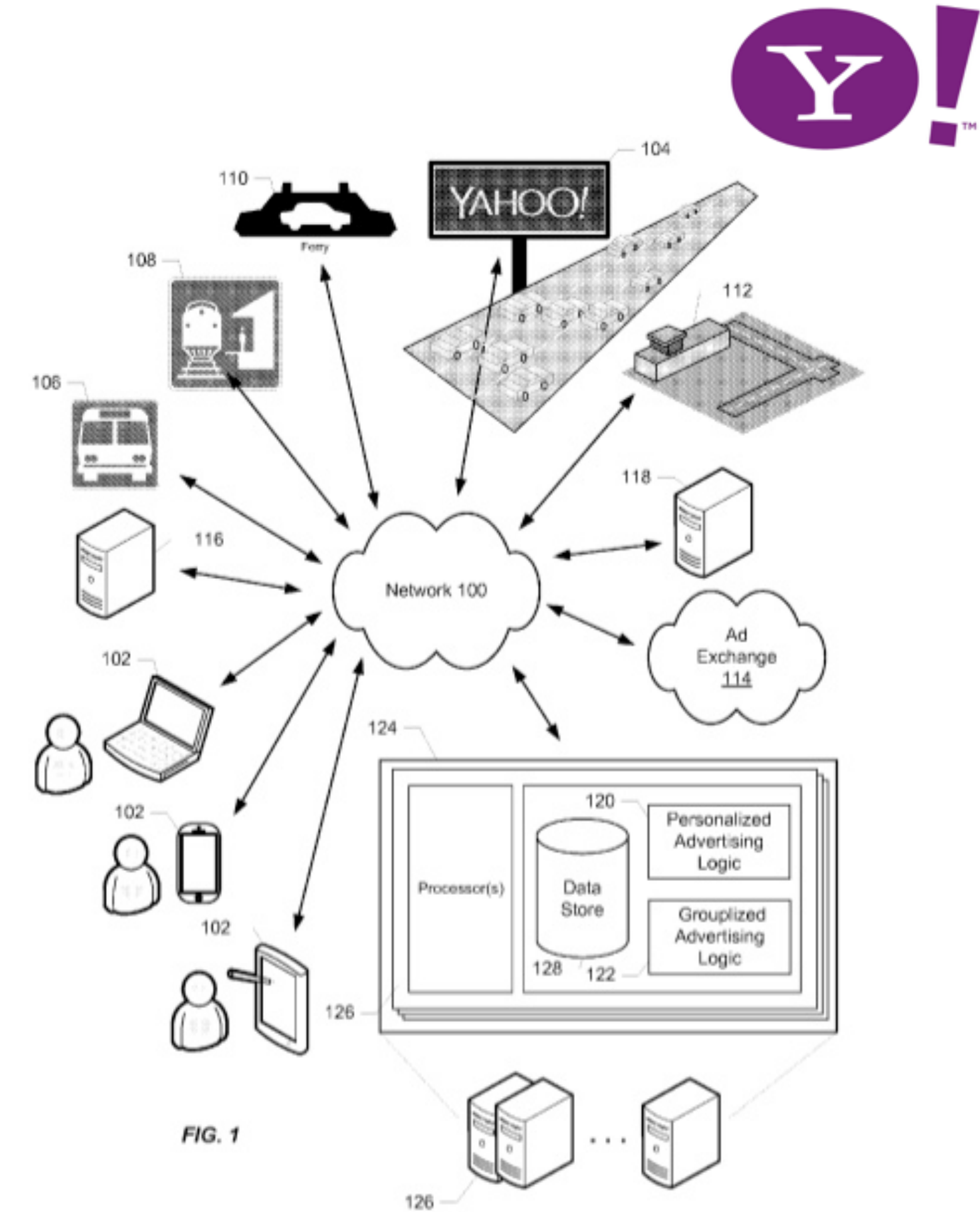
Latest Headlines | **Science** | Pictures | Discounts

Now Alexa knows when you're angry: Amazon's virtual assistant will analyse emotions in user's voices

- Amazon looking at user's intent to stay ahead of the competition
- New technology could hear irritation in user's voice and offer an apology
- Alexa's natural-language understanding are likely to help the device interpret ambiguous requests more accurately, a source told MIT News



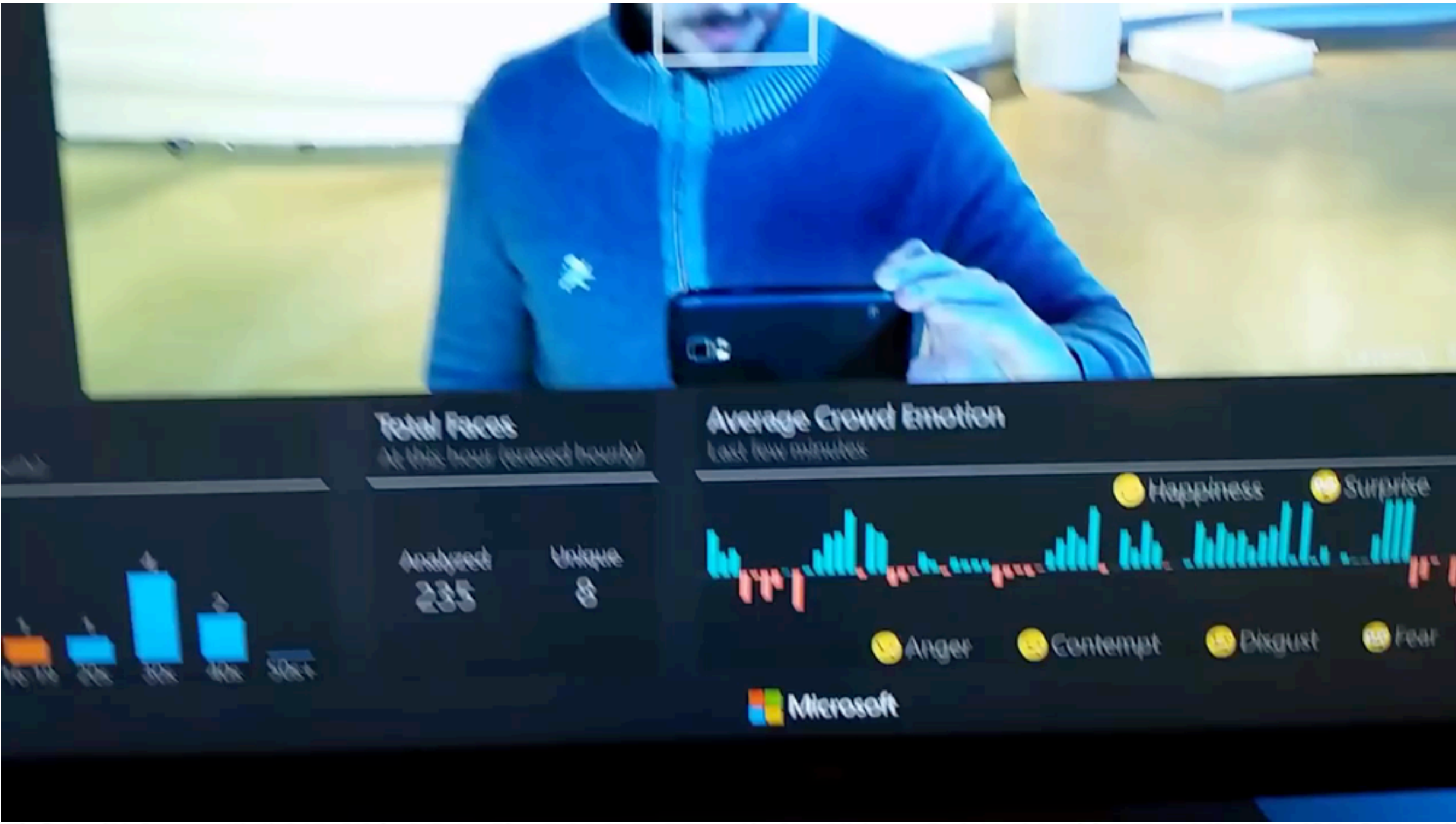
Apple a de son côté fait l'acquisition de la start up d'Emotient spécialisée dans le décryptage des émotions. Elle pourra être intégrée à Siri.



CES PROGRÈS EN MATIÈRE DE DÉTECTION DES ÉMOTIONS TROUVENT LEUR APPLICATION EN POINT DE VENTE



"Realtime Crowd Insights"





A MASTERPIECE INSPIRED BY YOU

Let us take you on a voyage through an extraordinary world of discovery, where your responses will not only shape your experience, but help inspire a bespoke Bentley Bentayga.

LOEWE



MOVEMENT

When a customer walks into the LOEWE store, infra-red sensors track their body language and movement, drawing insight into their present mood and behavior. Floor staff are informed about the customer's emotions, giving associates the opportunity to build a service experience genuinely in-tune with the customer's state of mind.

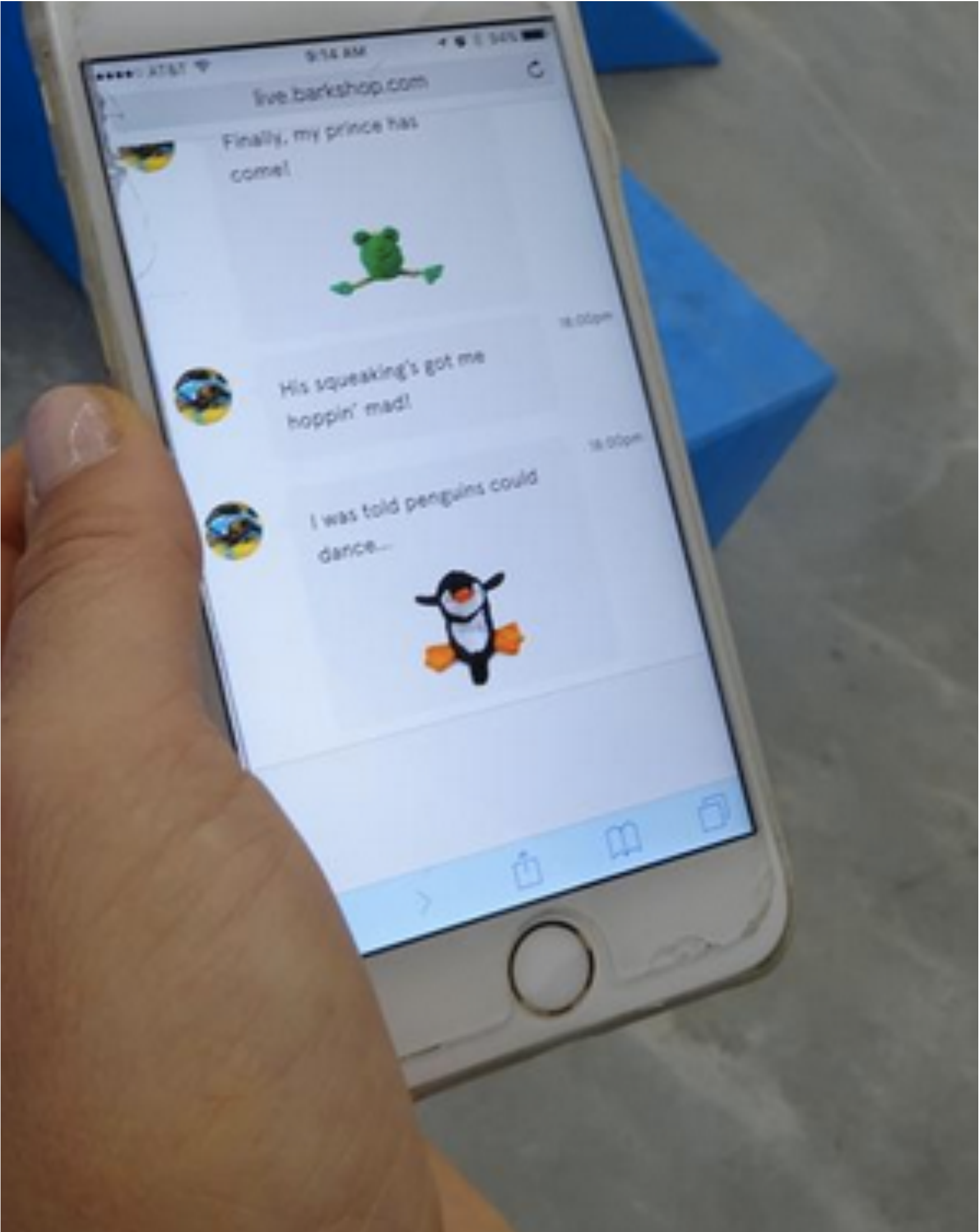


EXPRESSION

The AI system will track customers' facial expressions as they encounter certain objects or art pieces around the store. The staff can use this knowledge to facilitate personalized recommendations and suitable advice.

BARK & CO PROPOSE DE LIRE LES ÉMOTIONS
DE VOTRE ANIMAL DE COMPAGNIE POUR
CONNAITRE SES PRODUITS FAVORIS

Jun 7, 2016



DE L'OFFRE AUX EMPLOYÉS

Les nouveaux leviers de différenciation, le retour des passionnés

La différenciation s'est souvent jouée sur l'offre et sur le prix, aujourd'hui elle se joue de plus en plus sur les employés. Un des effets paradoxaux de la digitalisation du commerce est d'avoir redonné un rôle de plus en plus central aux employés et à la passion comme levier pour susciter l'engagement des consommateurs

05

DU HARD SELLING AU SOFT SELLING

Le retour des magasins cool

La montée en puissance du digital et les attentes de fluidité conduisent à repenser le rôle du magasin et à imaginer des concepts en apparence moins directement commerciaux mais pourtant très rentables. Ces nouveaux magasins sont des lieux dans lesquels le consommateur est en confiance, où il a envie de passer du temps et d'y acheter des choses.



06

DE LA RESPONSABILITÉ AU MILITANTISME

Les nouveaux visages de l'engagement

L'engagement social ou sociétal des marques s'est fait jusqu'à présent de manière assez consensuelle en embrassant des sujets peu enclins à créer des polémiques ou le rejet d'une partie des consommateurs.

Désormais, avec la montée des populismes et la polarisation politique, des sociétés, certains engagements RSE trouvent une nouvelle résonance. Aussi de plus en plus de marques n'hésitent plus à s'inscrire dans le débat public en adoptant des logiques plus militantes.

LES CONSOMMATEURS ATTENDENT DES ENTREPRISES QU'ELLES PORTENT LES CHANGEMENTS DE NOTRE SOCIÉTÉ

79%

Des consommateurs pensent que les entreprises ont le devoir d'agir pour la société

64%

Pensent que c'est une bonne chose que les entreprises prennent part au débat public pour défendre des valeurs auxquelles elles croient

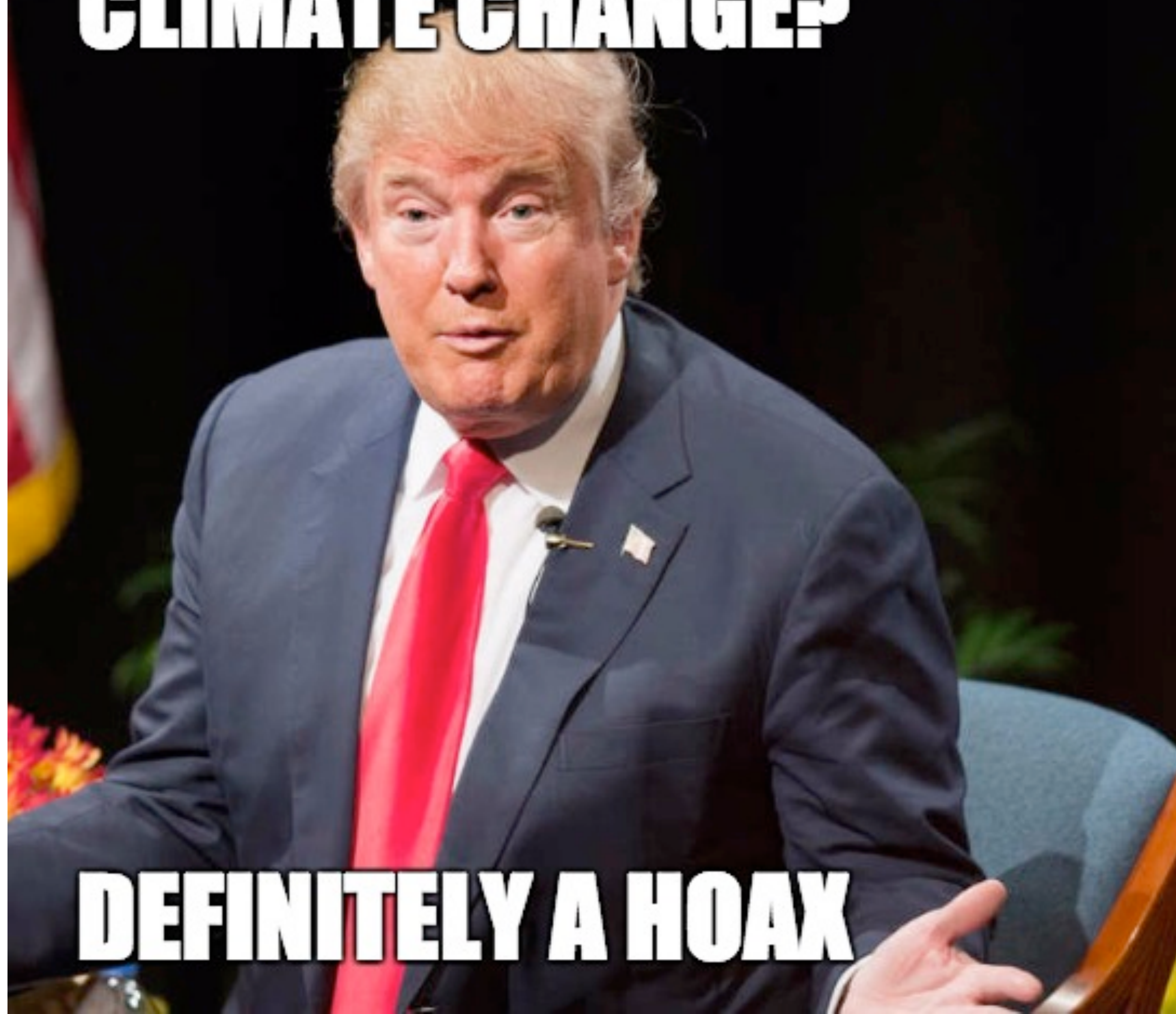
33%

Pensent que c'est une bonne chose que les entreprises parlent de politique



DES ENTREPRISES
CONTRE POUVOIR
DES POLITIQUES ?

CLIMATE CHANGE?



DEFINITELY A HOAX


UN DURCISSEMENT DES ENGAGEMENTS RSE, PREMIER PAS POLITIQUE



AVRIL 2017 - Solvay Cares
« nos employés bénéficieront des mêmes avantages sociaux, de manière à protéger ceux qui vivent et travaillent dans des pays où ces garanties n'existent pas encore »

Chez AXA et Kering, le congé maternité, c'est pour tout le monde (et partout)

Publié le mercredi 28 décembre 2016 à 4h00 par [Winny Claret](#) @winnyclaret

 A partir du 1er janvier, partout dans le monde, les salariés de l'assureur et du groupe de luxe français bénéficieront d'un congé parental minimum et payé à 100%. Une première.



Trouver la fréquence FM de ma ville

RECHERCHER >

À L'ANTENNE

• 17h07 **SI TU ÉCOUTES, J'ANNULE TOUT**
Lolita Séchan



A (RÉ)ÉCOUTER

DESORMAIS L'HEURE EST À UN ENGAGEMENT PLUS FRONTAL ET PLUS LISIBLE POUR LE CONSOMMATEUR



Dear President-elect Trump, President Obama, Members of the US Congress, and Global Leaders:

We, the undersigned members in the business and investor community of the United States, re-affirm our deep commitment to addressing climate change through the implementation of the historic Paris Climate Agreement.

We want the US economy to be energy efficient and powered by low-carbon energy. Cost-effective and innovative solutions can help us achieve these objectives. Failure to build a low-carbon economy puts American prosperity at risk. But the right action now will create jobs and boost US competitiveness. We pledge to do our part, in our own operations and beyond, to realize the Paris Agreement's commitment of a global economy that limits global temperature rise to well below 2 degrees Celsius.

We call on our elected US leaders to strongly support:

- 1** Continuation of low-carbon policies to allow the US to meet or exceed our promised national commitment and to increase our nation's future ambition
- 2** Investment in the low carbon economy at home and abroad in order to give financial decision-makers clarity and boost the confidence of investors worldwide
- 3** Continued US participation in the Paris Agreement, in order to provide the long-term direction needed to keep global temperature rise below 2°C

MONEYBOX

COMMENTARY ABOUT BUSINESS AND FINANCE.

NOV. 16 2016 10:36 AM **Who Will Stand Up for Diversity, Inclusion, and the Environment Now?**

The government won't. But Fortune 500 companies will.

  
3.9K 77 128

By *Daniel Gross*



Mary Barra, chairwoman and CEO of General Motors, holds a media briefing at the 2016 GM Annual Meeting of Shareholders on June 7 in Detroit.

Bill Pugliano/Getty Images

DES MARQUES S'ENGAGENT POLITIQUEMENT ET PRENNENT POSITION DANS LE DÉBAT PUBLIC : « THE TRUMP EFFECT »

TheStreet INVEST WITH CRAMER FREE for 14 Days Action Alerts PLUS Real Money Investing Much More **SUBSCRIBE** Feb 26, 2017 10:35 AM EST DJIA -7.29 S&P 500 -2.71

Why Urban Outfitters Is Selling Anti-Trump And Pro-Hillary Swag

For the struggling apparel chain, the move is a crafty way to stick out in a sea of retail sameness.

Brian Sozzi Follow Jul 22, 2016 5:11 PM EDT



- TRENDING**
- Here's Why You Should Buy Kinder Morgan Right Now
 - These 5 Stocks Under \$10 Are Breaking Out
 - 6 Top Mobile World Congress Takeaways for Google, Amazon, Samsung and Others
 - Wall Street Mostly Lower Ahead of Trump's Speech to Congress
 - Target Will Aggressively Redo 100s of 'Tired, Old' Stores So Customers Visit More Often

ADVERTISING PARTNERS

SPONSORED CONTENT




Ben & Jerry's propose de se consoler en mangeant des glaces le jour de l'investiture de Donald Trump

 Ben & Jerry's @benandjerrys · 23 h
97% of scientists agree on the #ClimateScience. Climate change is real, and we must act now. Learn More > benjerrys.co/191k1yw
🌐 À l'origine en anglais



👤 69 🍷 141

 Ben & Jerry's ✓
@benandjerrys

 Suivre

Feeling down today? We get it. Here are 10 ways to lift your spirits >> benjerrys.co/2jgqrzT
#InaugurationDay



RETWEETS 67 J'AIME 159



08:27 - 20 janv. 2017

👤 5 🔄 67 ❤️ 159



BUSINESS 01/29/2017 11:55 pm ET | Updated Jan 30, 2017

Starbucks Rips Trump Policies, Vows To Hire 10,000 Refugees

Pledge follows Mexicans' call to boycott American products.

By Mary Papenfuss

4.8k



240



Facing foreigners' mounting fury toward the U.S. and American companies, Starbucks has

SUBSCRIBE TO & FOLLOW THE MORNING EMAIL

The Morning Email helps you start your workday with everything you need to know: breaking news, entertainment and a dash of fun. Learn more

Newsletter

address@email.com

Subscribe Now



96.1 K



Kering @KeringGroup · 31 janv.

'Diversity of origin, opinion and belief is part of our identity and our success.' Francois-Henri Pinault 2/2

À l'origine en anglais

1 34 73

Kering @KeringGroup · 31 janv.

'At a time when diversity is at stake, I want to reaffirm how crucial this value is to me and to Kering.' Francois-Henri Pinault 1/2

À l'origine en anglais

29 89

84 Lumber Super Bowl Commercial - The Entire Journey



84 Lumber

S'abonner 6 997

10 963 700 vues

+ Ajouter à Partager ... Plus

88 251 31 021



« La volonté de réussir est toujours la bienvenue chez nous. »

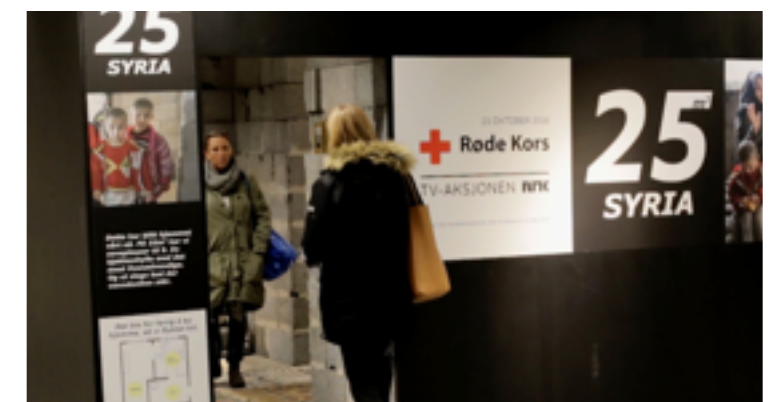
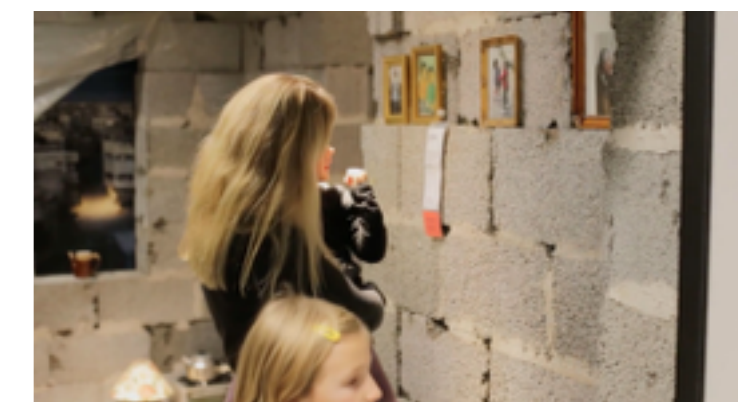
5 février 2017

MAIS CE PHÉNOMÈNE N'EST PAS SEULEMENT AMÉRICAIN

On assiste partout dans le monde à l'émergence de discours plus engagés voire militants comme ceux de Biocoop ou Ikea, qui préfigurent un rôle nouveau des entreprises dans le débat public.



Ikea converts showroom in Norway store into replica of Syrian home to raise funds for refugees



À QUELQUES JOURS DU 1ER TOUR DE L'ÉLECTION PRÉSIDENTIELLE, BIOCOOP S'ENGAGE POUR DÉFENDRE SA VISION DE LA SOCIÉTÉ À TRAVERS UNE CAMPAGNE MILITANTE.

POUR UNE FRANCE **DES HÉROS ORDINAIRES**

PROPOSEZ VOTRE IDÉE INTERPELLEZ LE PRÉSIDENT NOTRE PROGRAMME BIOCOOP C'EST QUOI ?   #Biocoop2017

Les cookies assurent le bon fonctionnement de notre site Internet. En utilisant ce dernier, vous acceptez leur utilisation. [En savoir plus](#) X

 “ Interdisons totalement les pesticides et engrais chimiques ”

Présentons ensemble un programme pour une France des héros ordinaires

Parce que plus qu'une marque sociétale et activiste, Biocoop est un véritable projet politique.

PROPOSEZ VOTRE IDÉE **INTERPELLEZ LE PRÉSIDENT**

[Découvrez notre film de campagne](#)

INTERPELLEZ le Président

Créons ensemble **une chaîne de tweets qui sera envoyée au Président fraîchement élu.** Inondons tous ensemble le compte du futur Président, **le même jour, à la même heure** pour être sûrs de nous faire entendre ! Comment ? Autorisez-nous à tweeter depuis votre compte Twitter exactement ce tweet*. C'est sécurisé et ne prend que 3 clics. **Faisons-nous entendre, interpellons le Président !**

*seuls la mention du nom du Président et le lien vers le livre blanc changeront

 **.@Président**, il est temps d'agir ! Voici nos idées pour la France bit.ly/biocoop2017. Appliquez-les ! **#Biocoop2017**

DÉJÀ **49** SOUTIENS

J'autorise Biocoop à tweeter exactement ce message, 1 seule fois, à une date donnée. Consulter le règlement ici



07

D'UN SUPERMODÈLE À UN AUTRE

à la recherche du modèle parfait

La montée en puissance du digital et les attentes de fluidité conduisent à repenser le rôle du magasin et à imaginer des concepts en apparence moins directement commerciaux mais pourtant très rentables. Ces nouveaux magasins sont des lieux dans lesquels le consommateur est en confiance, où il a envie de passer du temps et d'y consommer.

trafic

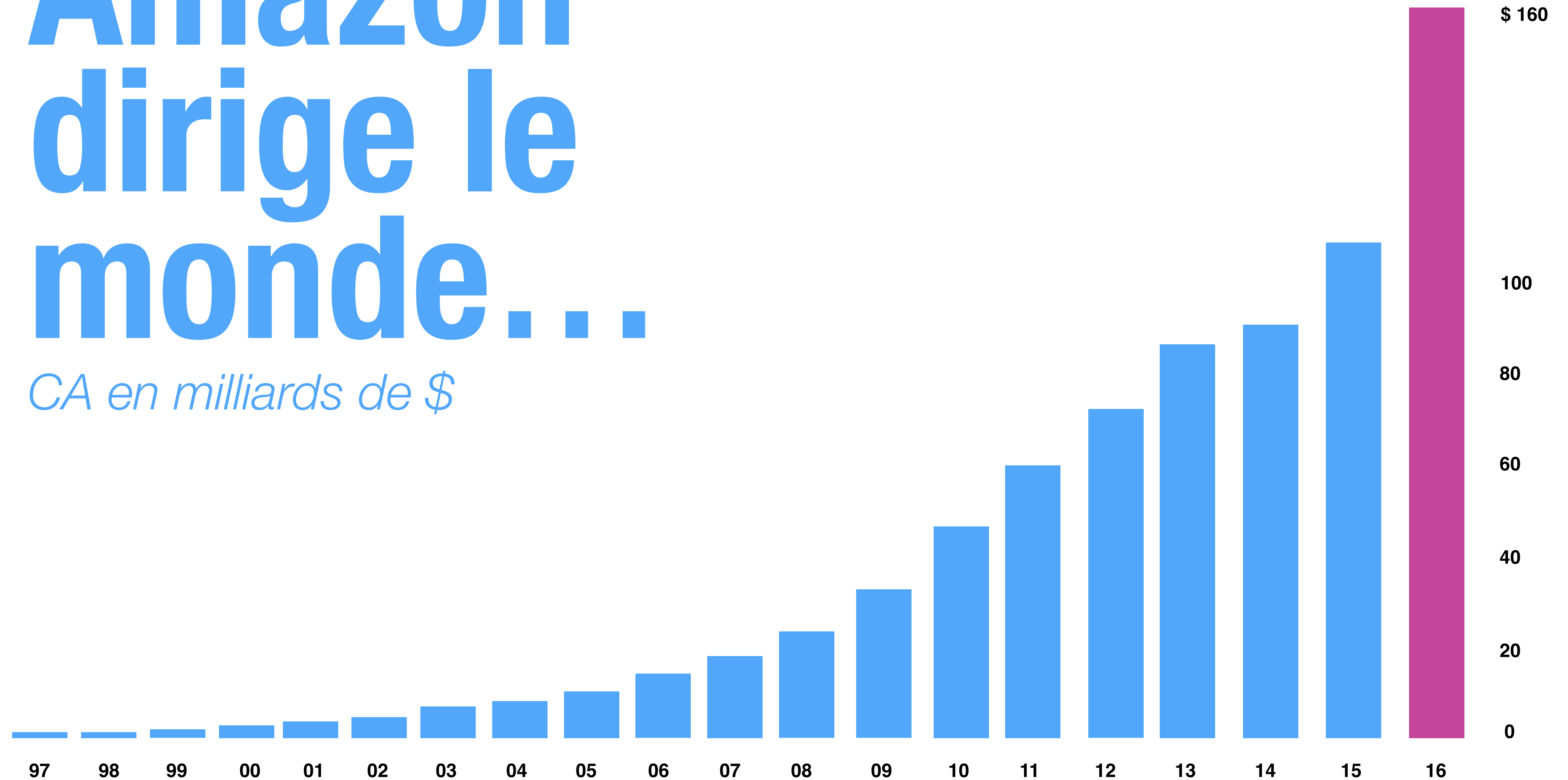
*physique en baisse
chaque année depuis
5 ans*



10%

Amazon dirige le monde...

CA en milliards de \$



LES CONSOMMATEURS ATTENDENT
UN NOUVEAU MODÈLE SANS
FRONTIÈRE ENTRE LE ON ET LE OFF

71%

aimeraient que demain
tous les produits soient
accessibles aussi
facilement sur Internet
que dans des
magasins physiques

82%

des 18-24 ans aimerait que
demain tous les produits soient
accessibles aussi facilement sur
Internet que dans des magasins
physiques...



2016
L'ANNÉE
DU DECLIC ?

@



WALMART CHERCHE À COPIER LE MODÈLE AMAZON

x4 références en ligne

Livraison gratuite dès 35\$

+29% des ventes en ligne

“ Our goal is to be the best place for our customers to shop – whether they choose to do it in stores, online, on mobile devices, or a combination of these, it will be fast and easy. ”

Trending: Microsoft says Google's cloud reliability claim vs. Azure and Amazon Web Services does not compute

Look out, Amazon? Walmart's \$3.3B Jet.com deal starts to pay off with big growth in online sales

BY NAT LEVY on February 21, 2017 at 9:00 am

Post a Comment f Share 49 t Tweet Share 166 Reddit Email

Buy tickets to the GeekWire Bash here!



(Shutterstock Photo).

Walmart has invested heavily in e-commerce over the last year, most notably its \$3.3 billion acquisition of Amazon competitor Jet.com, and it appears to be paying off.

In its fourth quarter and year-end earnings report Tuesday, Walmart said online sales increased 29 percent in the U.S. and 15.5 percent globally. Walmart does not release dollar figures for e-commerce sales.

“We’re moving with speed to become more of a digital enterprise and better serve customers,” Doug McMillon, president and CEO of Walmart said in a statement.

Walmart has become the second largest online retailer by revenue and among the top three by traffic, McMillon said on the company's fourth quarter earnings call. A big



Jet.com's Founder and CEO Marc Lore is leading Walmart's U.S. e-commerce push.

GeekWire Newsletters

Subscribe to GeekWire's free newsletters to catch every headline

Enter your email address

Send Us a Tip

Have a scoop that you'd like GeekWire to cover? Let us know.

GeekWire Events [See More](#)



UN NOUVEAU CONCEPT « PICK UP & FUEL »
POUR SOUTENIR SON OFFRE DIGITALE ET
APPORTER DE LA CONVENIENCE



Ouvert de 5h à 23 h

Cmd on-line & Pick up même jour

Offrir un maillage complémentaire

Dec 2016 - in Huntsville,
Colorado, Denver

CARREFOUR S'ATTAQUE À LA LIVRAISON EXPRESS D'AMAZON



Services & Livraison

Accueil LSA > Carrefour

Carrefour lance la livraison express de produits alimentaires en une heure à Paris

FRANÇOIS DESCHAMPS | COMMERCE CONNECTÉ, E-COMMERCE, CARREFOUR

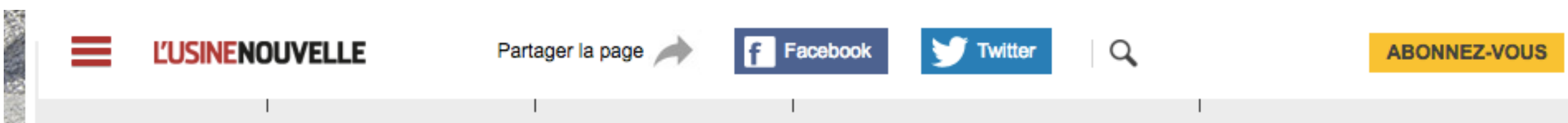
PUBLIÉ LE 20/10/2016

TWITTER | FACEBOOK | LINKEDIN | GOOGLE+ | EMAIL | IMPRIMER

Carrefour vient de mettre en route un service de livraison en une heure sur une sélection d'arrondissements de la capitale. Réponse du distributeur à Amazon Prime Now, la plateforme Livraisonexpress.fr, permet aux internautes d'être livrés en produits d'épicerie, en fruits et légumes ou encore en boissons.

Enregistrer

INTERMARCHÉ CHERCHE À CONTRER AMAZON EN LANÇANT UN GRAND PROGRAMME D'INNOVATION



Comment Intermarché s'allie à l'industrie agroalimentaire pour contrer Amazon

GAËLLE FLEITOUR

L'USINE AGRO, TECH ET NUMÉRIQUE

PUBLIÉ LE 22/03/2017 À 17H14

C'est une première pour un distributeur, assure Intermarché. La 3e enseigne française lance le mois prochain un programme d'open innovation avec de grands industriels français de l'agroalimentaire. Objectif : aborder ensemble le virage digital face à des géants comme Amazon.



le 22/03/2017

Objectif : e-commerce x2 en 3 ans

25 Millions d'investissement

S'appuyer sur le click & collect

LES PURE PLAYER ONT INTÉRÊT À PARTIR À L'ASSAUT DU PHYSIQUE

57%

des consommateurs ont envie que les grandes enseignes du digital (Amazon, Ventres Privées, Cdiscount, Le Bon Coin...) ouvrent des magasins physiques

70%

des 18-24 ans a envie que les pure player deviennent physiques



AMAZON FAIT LE CHEMIN INVERSE À L'ASSAUT DU PHYSIQUE ET DE LA PROXIMITÉ

Amazon's Brick-and-Mortar Bookstore Is Coming to Manhattan

by Gerrit De Vynck, Prashant Gopal, and David M Levitt
5 janvier 2017 à 14:51 UTC+1 Updated on 5 janvier 2017 à 16:34 UTC+1

- Shop to open in Time Warner Center, near Central Park
- Amazon is also experimenting with a grocery store in Seattle



A customer shops at Amazon Books in Seattle, Washington, on Nov. 3, 2015. Photographer: David Ryder/Bloomberg

RetailWeek **Live** RETAIL WEEK LIVE Catch up with all the news & insight from Retail Week Live

SECTORS - TOPICS - COMPANIES - ANALYSIS - TECHNOLOGY - STORES - GUEST ACCESS - MORE... - SUBSCRIBE

GROCERY

Amazon eyes London store space for grocery outlet

5 FEBRUARY, 2017 | BY GRACE BOWDEN, LUKE TUGBY



1 COMMENT

MOST POPULAR MOST COMMENTED

- ▶ The online retailer is understood to have started looking for shop space in central London
- ▶ Amazon opened its first Amazon Go store in Seattle last year
- ▶ The online retailer registered a UK trademark for Amazon Go stores in December

Amazon is on the look-out for bricks-and-mortar space in London to open its automated pay-enabled Amazon Go store format.

The retail giant is ramping up efforts to secure prime central London locations to open its innovative convenience store proposition.

The online retailer, which [registered a UK trademark for Amazon Go stores in December](#), has one Go store in Seattle.



Retail Week Awards 2017: The winners

Sainsbury's to axe up to 400 jobs in stores shake-up

As it happened: Key findings from Retail Week Live

JD Sports' knockout performance sets it apart

Tesco's Hoggett insists Booker deal not a distraction

Update: Conviviality poaches Halfords people director

AMAZON FRESH PICK UP S'ATTAQUE AU DRIVE

March 28, 2017



L'ULTRA PROXIMITÉ D'AMAZON : NOUVEAU SYSTÈME D'EXPLOITATION DE LA MAISON, PREMIER LIEU DE DÉCISION D'ACHAT



QU'ILS VIENNENT À L'ORIGINE DU
COMMERCE PHYSIQUE OU DIGITAL,
LES LEADERS DU RETAIL S'HYBRIDENT
ET CONVERGENT

De plus en plus digitalisé

De plus en plus proche

De plus en plus embarqué

De plus en plus humain





MERCI



david.mingeon@havas.com

**PARIS
RETAIL
WEEK**