DOSSIER 1 : Favoriser une expérience client omnicanale

Le dirigeant de Son-Vidéo.com est soucieux de proposer une expérience client optimale. Aussi, Philippe Carré souhaite s'assurer de la cohérence des différents canaux utilisés par l'entreprise. Il vous demande donc d'analyser la stratégie omnicanale de Son-Vidéo.com.

Annexe 1 : Indicateurs de performance commerciale des différents canaux
Annexe 2 : Extrait des résultats de l'enquête menée par Son-Vidéo.com
Annexe 3 : Entretien avec Philippe Carré, PDG de Son-Vidéo.com
Annexe 4 : Pure Players et boutiques physiques, compatibilité ou non ?
Annexe 5 : Études sur le e-commerce et la vente en magasin

Travail à faire

1.1 Évaluer les performances des différents canaux utilisés par Son-Vidéo.com.

1.2 Proposer des axes d'amélioration pour chacun des canaux analysés.

1.3 À partir des résultats de l'enquête de satisfaction menée par l'entreprise, déterminer le *Net Promoter Score (NPS)* et conclure.

1.4 Justifier le choix du dirigeant de développer une stratégie omnicanale.

DOSSIER 2 : Animer la relation client digitale

Philippe Carré veut élargir son portefeuille clients et développer le segment des gamers. Il vous demande d'animer la relation client digitale en direction de cette cible.
Il vous charge de rédiger un post sur le compte Instagram de l'entreprise annonçant la participation de Son-Video.com à la « Paris Games Week 2025 ». À cette occasion, il souhaite offrir des invitations aux 20 premiers socionautes qui complèteront le formulaire de participation accessible depuis ce post.

Annexe 3 : Entretien avec Philippe Carré, PDG de Son-Vidéo.com
Annexe 6 : Jeu vidéo : en 2021, 73 % de gamers parmi les Français, 77 % des parents jouent avec leurs enfants
Annexe 7 : Paris Games Week, le salon francais du jeu video

Travail à faire

2.1 Dresser le buyer persona de la nouvelle cible gamers.

2.2 Rédiger le post sur le compte Instagram de Son-Vidéo.com annonçant la participation de l'entreprise au salon « Paris Games Week 2025 ».

2.3 Dans le cadre de la collecte de données liée au formulaire de participation au salon « Paris Games Week 2025 », rappeler le cadre réglementaire.

RÉFLEXION COMMERCIALE STRUCTURÉE

En s'inspirant du cas traité et en mobilisant vos connaissances, proposer, en une trentaine de lignes maximum, une réflexion commerciale structurée qui répondra à la question suivante :

En quoi la démarche omnicanale permet-elle à l'entreprise d'améliorer l'expérience client ?