



Étude de Cas

CLARINS



Table des matières

03 Aperçu

04 Introduction

05 Problématique

05 Solution

07 Cas d'utilisation

07 Clarins Spa

07 Cegid Y2

08 Clarins & Moi

09 Formation Clarins

10 Conclusion

Aperçu

Clarins travaille avec Booxi depuis 2019 pour moderniser la façon dont ils gèrent leurs rendez-vous et réservations. Aujourd'hui, ils utilisent le logiciel pour tout ce qui concerne la réservation de services payants ou gratuits – à la fois pour gérer les agendas du personnel, mais aussi pour permettre à leurs clients de faire des réservations en ligne.

Booxi les soutient dans trois principaux départements :

- Clarins Spa : divers traitements de beauté et de la peau offerts dans leurs spas.
- Clarins & Moi : un service de consultation gratuite par appel vidéo ou téléphonique où les clients entrent en contact avec une conseillère en beauté.
- Formation Clarins : une série d'événements au cours desquels les conseillères beauté de tout le pays reçoivent des formations de groupe.

Booxi supporte également Clarins pour la prise de rendez-vous de divers autres secteurs tels qu'avec des Conseillères dans des "Grands Magasins" ou encore pour des services de soins dans les salons VIP d'Air France.

Booxi a aidé Clarins à optimiser leurs opérations et à gérer la qualité et la validité de leurs rendez-vous, les laissant se concentrer sur l'échange et l'expérience entre les conseillères et les clients.

Explorons chaque cas d'utilisation et les résultats qui en découlent.

“ Nous ne reviendrons jamais à la façon dont nous travaillions dans le passé. L'utilisation de Booxi a été un tel gain d'efficacité et a pu faire en sorte que nos équipes soient libérées et puissent se concentrer sur le cœur de notre métier. ”

LIONEL UZAN

Président, Clarins Amérique du Nord

Introduction

À l'heure actuelle, l'atmosphère économique est plus compétitive que jamais, tandis que le comportement des consommateurs est en perpétuelle évolution; ces derniers se faisant de plus en plus exigeants. De plus, à l'ère des réseaux sociaux et des influenceurs, le secteur des cosmétiques ne cesse de se complexifier et la concurrence d'augmenter.

Il est donc essentiel pour les marques d'innover et de faire preuve de créativité pour se faire une place dans l'esprit des consommateurs. Pour ce faire, le **commerce expérientiel** reste la meilleure solution.

Créer un lien avec les consommateurs via le service client est primordial pour construire une relation durable et une fidélisation envers la marque.

Clarins, un des leaders de l'industrie du cosmétique de luxe, a bien compris les enjeux du marché. La marque ne cesse d'innover et d'évoluer pour s'adapter à la demande du client. En plus de proposer des produits de qualité, Clarins a décidé de miser sur l'expérientiel en créant différents services exclusifs dans le but de faire vivre des expériences personnalisées à leurs clients et de leur apporter des conseils d'experts, en magasin ou à distance.



Problématique

Élargissant les services qu'ils proposent pour offrir des expériences à leurs clients, mais également pour optimiser leur recrutement et leurs formations, Clarins menait ainsi de nombreux projets qui se suivaient, tous impliquant d'une certaine manière la prise de rendez-vous.

Rapidement, ils se rendent compte que faire appel à un logiciel de prise de rendez-vous est devenu essentiel. Certains Spas Clarins prenaient toujours les rendez-vous sur papier, tandis que d'autres testaient plusieurs logiciels de prise de rendez-vous en vain.

Cependant une chose était toujours manquante: la synchronisation et la centralisation de toutes leurs données avec le logiciel de vente (staff, CRM, services et produits, ventes...).

En effet, sans un logiciel capable de tout centraliser, les erreurs se font très vite nombreuses: doublons, informations perdues, etc. Il était obligatoire de devoir toujours tout vérifier à plusieurs reprises, ce qui entraînait une importante perte de temps et d'efficacité.

Solution

La gestion et l'opération d'une offre de services peut être assez difficile à déployer à grande échelle. Clarins décide de travailler avec une entreprise capable d'agilité. C'est là que Booxi est entré en scène ; avec son automatisation et sa simplification de la gestion des rendez-vous qui a tout de suite su convaincre Clarins.

Après avoir essayé plusieurs logiciels, Clarins se rend compte que Booxi est le seul capable de résoudre les trois différents défis sur lesquels ils misent. De plus, grâce à son **intégration avec l'outil Cegid Y2**, Booxi permet une synchronisation et centralisation de toute la partie retail allant des réservations à l'état des ventes. De manière à ne plus commettre aucune erreur.

“Booxi a été l'unique système qui nous a permis de résoudre tous nos problèmes en un point unique.”

LIONEL UZAN

Président, Clarins Amérique du Nord

“

Ce qui nous a plu chez Booxi, c'était avant tout l'aspect collaboratif et l'intuitivité du produit. L'intégration fut parfaite et nous avons reçu un grand soutien de la part de toute l'équipe. C'était un excellent partenariat.”



Lionel Uzan

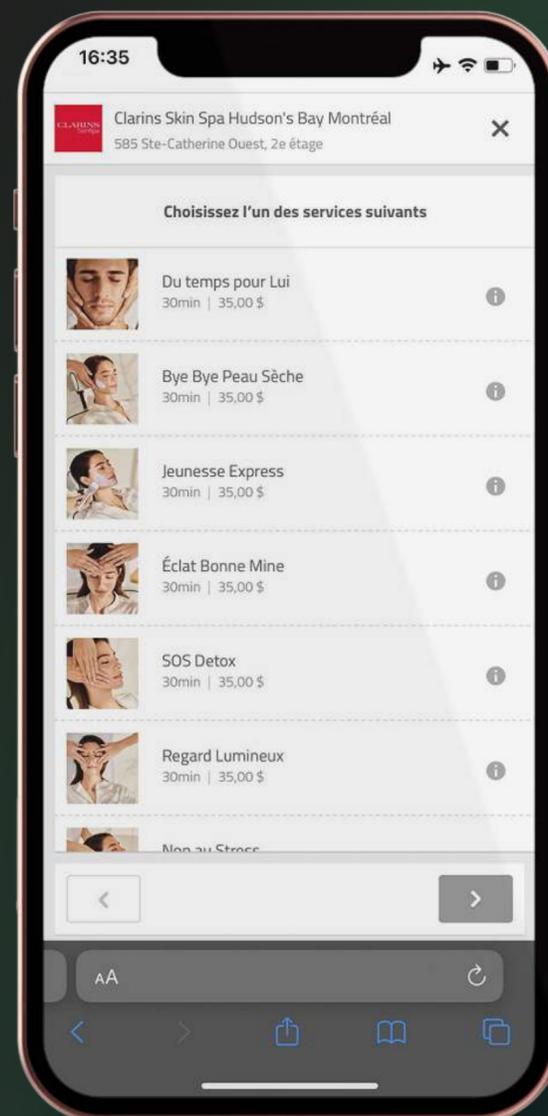
Président, Clarins Amérique du Nord

Clarins Spa

Clarins utilise Booxi pour un cas d'utilisation central : la réservation en ligne de traitements dans leurs Skin Spas. Depuis le lancement officiel de leur premier établissement Spa pour le Canada, Booxi a traité des milliers de réservations et a ravi leurs clients avec une expérience fluide et intuitive.

Plutôt que d'avoir à appeler pendant les heures d'ouverture pour prendre un rendez-vous, les clients peuvent désormais réserver leur traitement quand cela leur convient. De plus, la gestion des annulations et reports de rendez-vous est beaucoup plus facile, car tout se fait désormais via l'outil Booxi et met à jour la disponibilité en temps réel.

Enfin, le taux de personnes ne se présentant pas lors du rendez-vous a diminué d'une manière conséquente grâce aux rappels automatiques envoyés par SMS.



Intégration avec Cegid Y2

En utilisant Booxi intégré à Cegid Y2, Clarins peut centraliser et automatiser tout ce qui concerne la partie retail de leurs services. Ils profitent d'un gain de temps considérable et diminuent grandement le risque d'erreur possible. Ils peuvent ainsi valider l'arrivée de leurs clients et centraliser tout l'historique de chacun, ses rendez-vous passés, les achats qu'il a effectués, etc. L'intégration à Cegid Y2 permet une synchronisation parfaite des données clients depuis la prise de rendez-vous en ligne jusqu'au paiement en boutique et à la création de reçus. Tout peut être synchronisé : les données CRM, les services, le personnel et même l'état des ventes.

Auparavant, Clarins utilisait deux systèmes séparés pour leurs rendez-vous et leur POS - grâce à l'intégration de Booxi avec Cegid Y2, tout fonctionne désormais ensemble.

Clarins & Moi

Lancé en plein pendant la pandémie, Clarins & Moi est avant tout une stratégie marketing qui a pour but d'attirer de nouveaux clients et de mieux servir la clientèle existante. Projet initié bien avant la pandémie, il a pu être lancé au tout début du premier confinement. Étant donné qu'il n'était plus possible de se rendre en magasin pour parler à une conseillère beauté, ce programme permettait à Clarins d'offrir son expertise par le biais d'un nouveau canal numérique.

Ces rendez-vous virtuels se font de manière très professionnelle: des conseillères, engagées spécialement pour ce service, se trouvent dans une boutique virtuelle reproduisant les magasins Clarins. Compte tenu du fait que le nombre de conseillères en beauté est limité, et afin qu'elles puissent mieux se préparer et offrir une expérience personnalisée à chaque consommateur, ces consultations n'étaient disponibles que sur rendez-vous (avec un bouton de réservation sur le site ou envoyé par email).

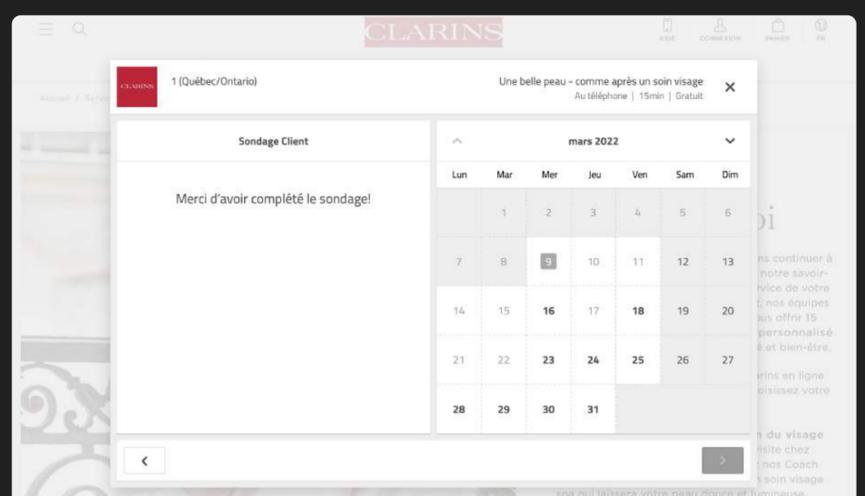
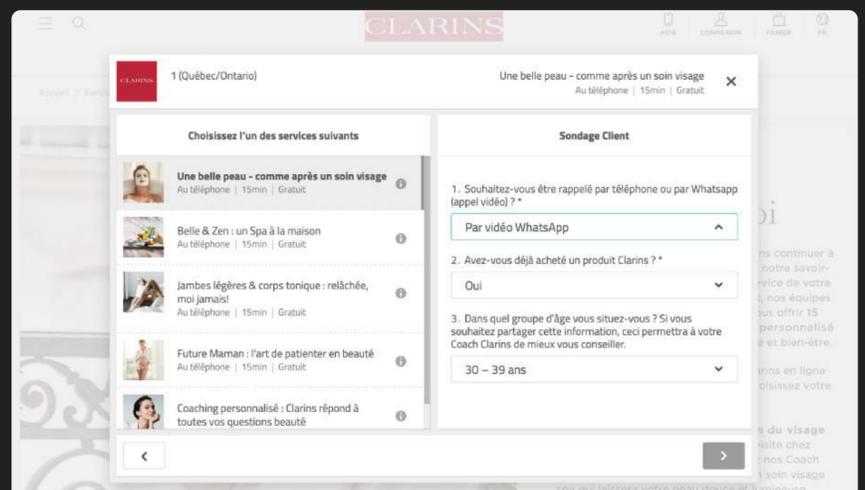
Booxi a été déployé en seulement quelques jours sur le site web de Clarins afin que les clients puissent rapidement prendre des rendez-vous. Ce projet fait aujourd'hui entièrement partie de la carte de services de Clarins.

Sur le Back Office, Clarins a pu rapidement tester différents types d'expériences telles que "Une belle peau, comme après un soin visage", "Belle & Zen : un Spa à la maison" ou encore "Future maman : l'art de patienter en beauté", et voir ce qui plaisait le plus à ses clients.

Les consultations telles que celles réalisées par Clarins & Moi sont un excellent moyen d'offrir une meilleure expérience client et d'inciter à consommer des produits. À la fin de chaque consultation, un message personnalisé contenant la liste des produits discutés durant la séance ainsi qu'un code promo peuvent être envoyés aux clients.

En définitive, les rendez-vous de consultation programmés comblent le fossé "phygital" que de nombreux détaillants tentent de résoudre.

Aujourd'hui, sur le marché du Royaume-Uni, le panier moyen pour ce service est supérieur à celui en boutique et en ligne.



“Booxi simplifie la vie de nos conseillères mais également de nos clients. Le training est hyper rapide et l’outil est vraiment facile à prendre en main.”

Laury-Anne de Gelis, Directrice Technologie Retail, Clarins

Formation Clarins

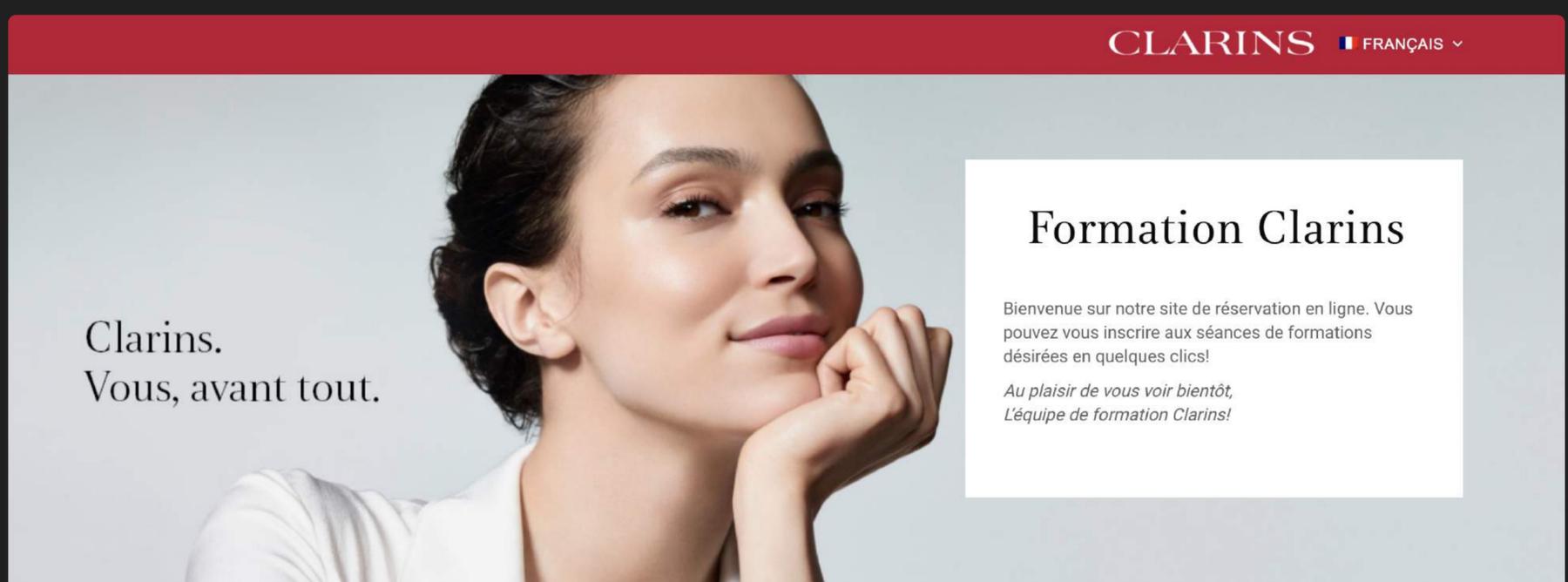
L'équipe de Formation Clarins organise des ateliers tout au long de l'année pour former et informer les conseillères beauté sur les produits et leurs avantages. Étant donné que ces conseillères travaillent dans différents grands magasins et pharmacies, la planification des sessions peut être un cauchemar logistique. Et justement, avant de faire appel à Booxi, une personne travaillait à plein temps chez Clarins pour gérer l'agenda et les réponses aux invitations de chacun !

C'est là que Booxi est venu à leur secours... Nous avons pu simplifier et automatiser le processus de réservation de sorte que l'équipe Formation puisse créer l'événement et que les conseillères beauté puissent simplement réserver/ confirmer leur place. Un site personnalisé appelé "RSVP Clarins" a été développé avec l'aide de Booxi et mis à la disposition de toutes les conseillères.

Clarins a exploité toute la puissance de Booxi en utilisant nos API disponibles pour développer une interface de réservation complètement personnalisée.

Il est important de noter que ce flux de travail a été mis en place avant la pandémie et que les sessions se déroulaient en personne. Étant donné que le système était déjà en place et fonctionnel, l'équipe Clarins a pu s'adapter rapidement et déplacer ses sessions en ligne par vidéoconférence.

En quelques chiffres, rien qu'en 2021, 760 événements de groupes ont été organisés avec plus de 11 200 participants.



Conclusion

Avec Booxi comme point central pour la gestion de toutes leurs réservations et rendez-vous, Clarins a pu optimiser toutes ses opérations et gagner en efficacité. Depuis ces trois dernières années, des milliers de rendez-vous ont pu être pris à travers leur plateforme.

Même si la création d'une plateforme de prise de rendez-vous semblait compliquée pour un développement si conséquent, Booxi leur a offert une flexibilité et une créativité leur permettant de remarquer rapidement des résultats incroyables ne cessant de croître tels qu'un gain de revenus, de productivité et une nette amélioration dans la qualité des rendez-vous proposés.

“ La seule suggestion que je ferai est d'opter pour le meilleur de l'industrie, et c'est Booxi. ”

LIONEL UZAN

Président, Clarins Amérique du Nord



Êtes-vous prêts à prendre des rendez-vous ?

Booxi est un logiciel de prise de rendez-vous conçu pour les entreprises de toutes tailles, utilisé par les plus grands détaillants du luxe.

Avec Booxi, les entreprises peuvent programmer

Rendez-vous
1:1

Vente à
Distance

Consultations
Virtuelles

Click & Collect

Ateliers &
Événements

Retours &
Réparations

Personnalisation

Formations
Internes

- ✓ Apprenez-en plus sur nos fonctionnalités
- ✓ Découvrez notre intégration
- ✓ Voyez comment Booxi est facile à utiliser

Demandez une demo

