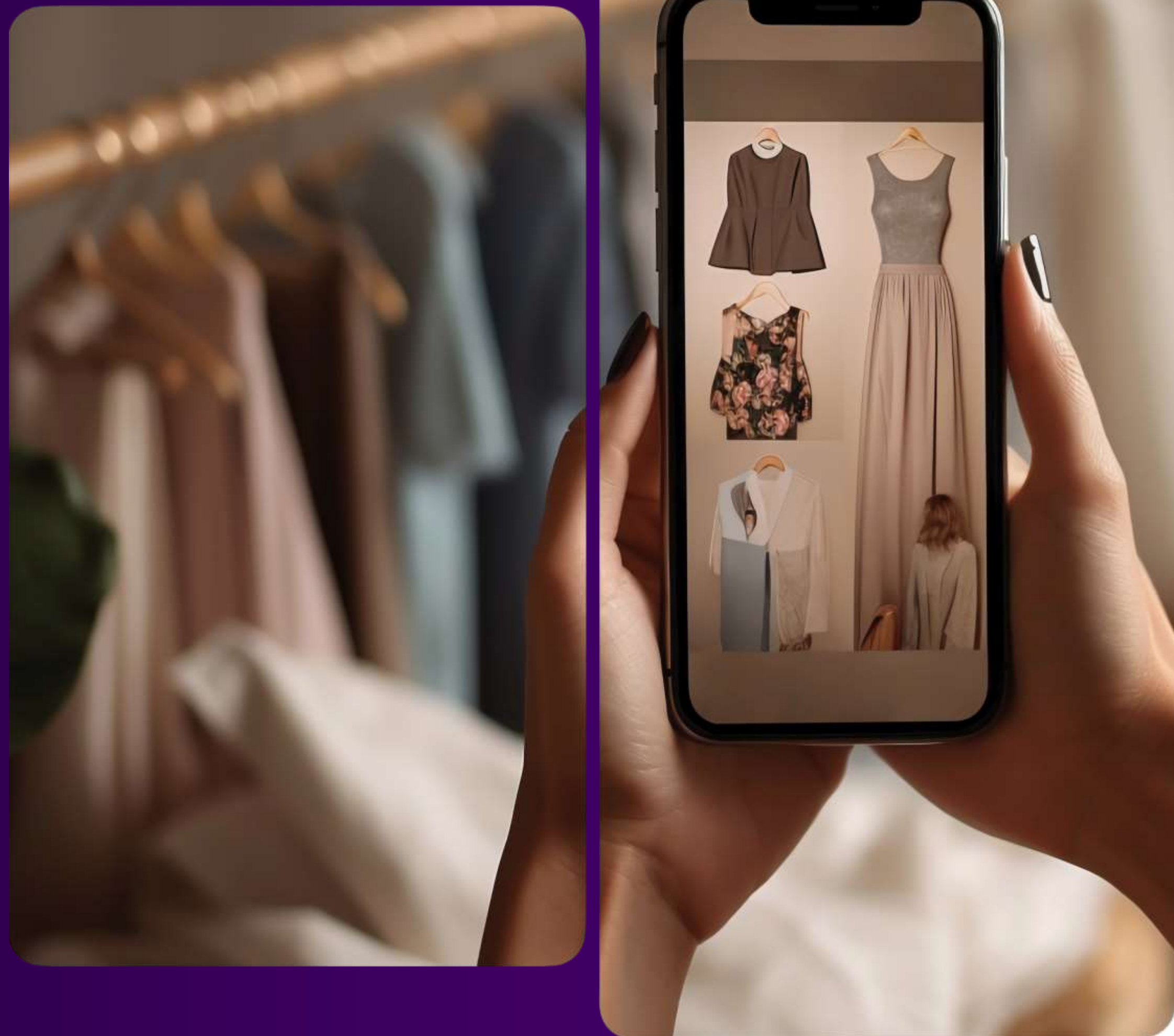


NRF Quelles tendances pour 2024 ?

TENDANCES CLÉS POUR 2024

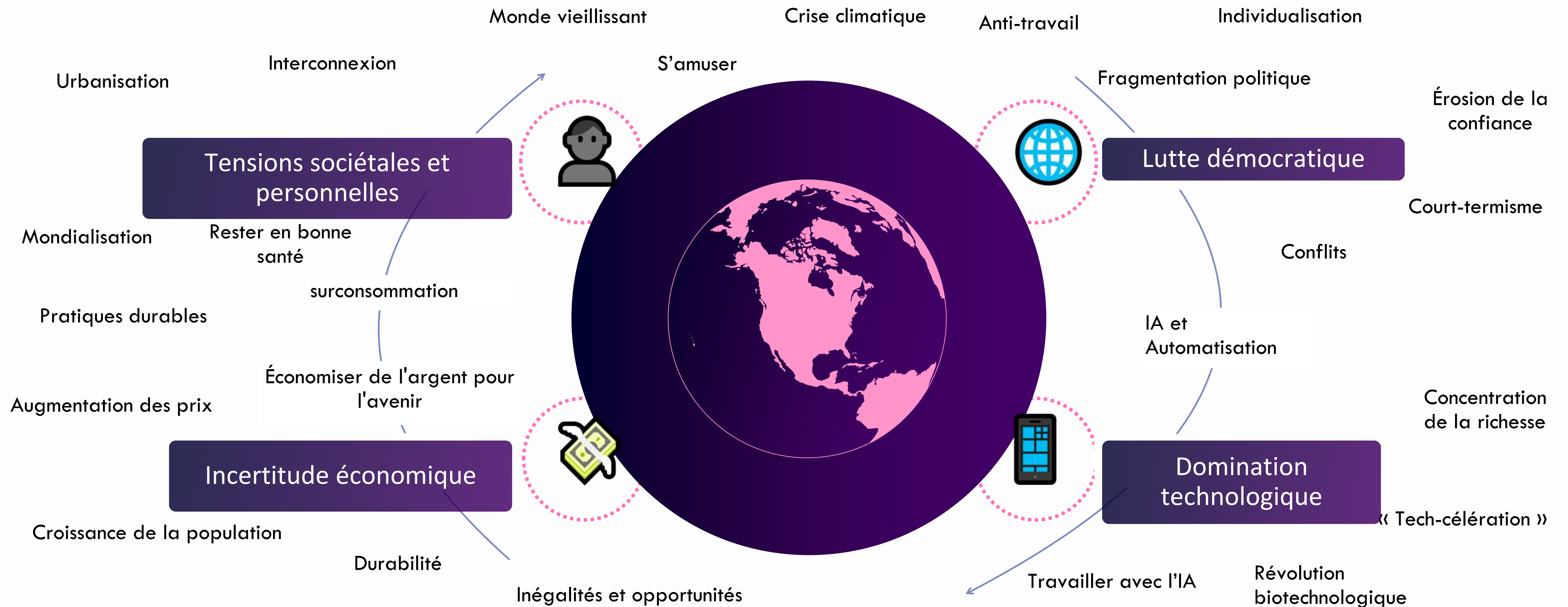




**UN MONDE VUCA
METTANT LES
ENTREPRISES ET LE
COMMERCE SOUS
PRESSION**

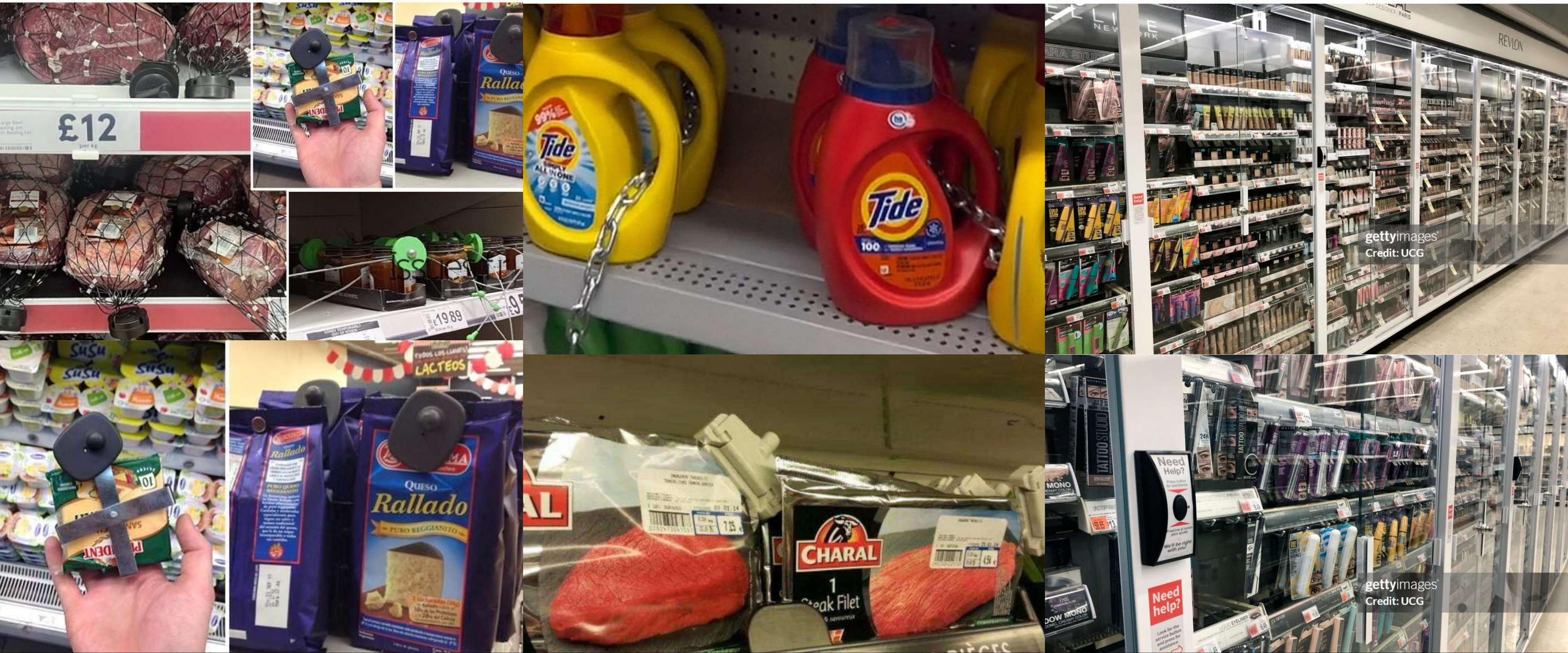
NAVIGUER DANS L'ÈRE DU JAMAIS NORMAL

72 % DES CONSOMMATEURS DISENT QUE DES FACTEURS EXTERNES TELS QUE L'INFLATION, LES TROUBLES SOCIAUX ET LE CHANGEMENT CLIMATIQUE ONT UN IMPACT PLUS IMPORTANT SUR LEUR VIE QUE JAMAIS AUPARAVANT.



LE VOL À L'ÉTALAGE DANS LE COMMERCE DE DÉTAIL EST UN SOUCI MAJEUR AUX ÉTATS-UNIS ET EN EUROPE

DU MATÉRIEL ANTIVOL POUR ENDIGUER CETTE TENDANCE CROISSANTE :



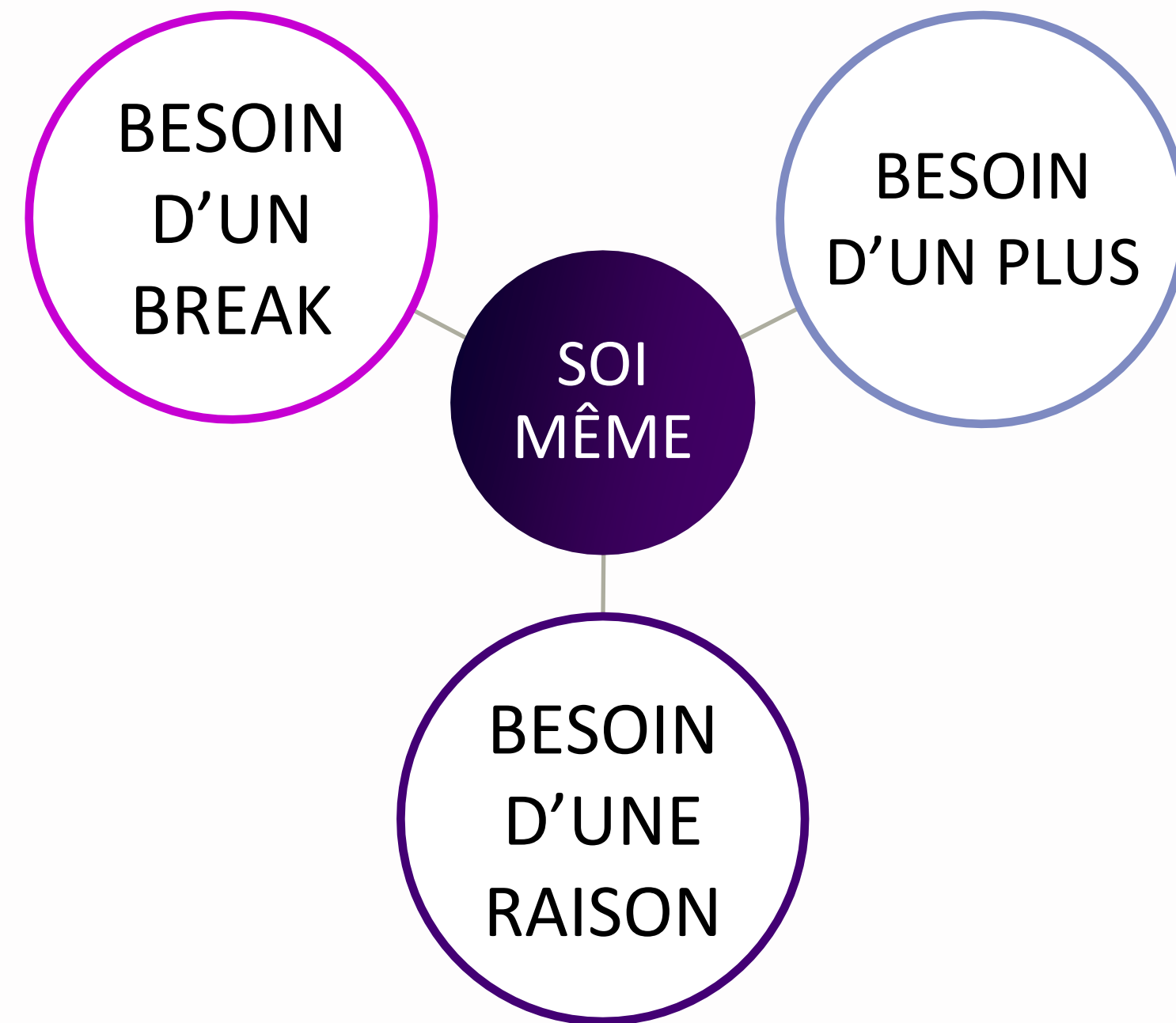
gettyimages
Credit: UCG

gettyimages
Credit: UCG

UN RECENTRAGE VERS SOI DU CONSOMMATEUR

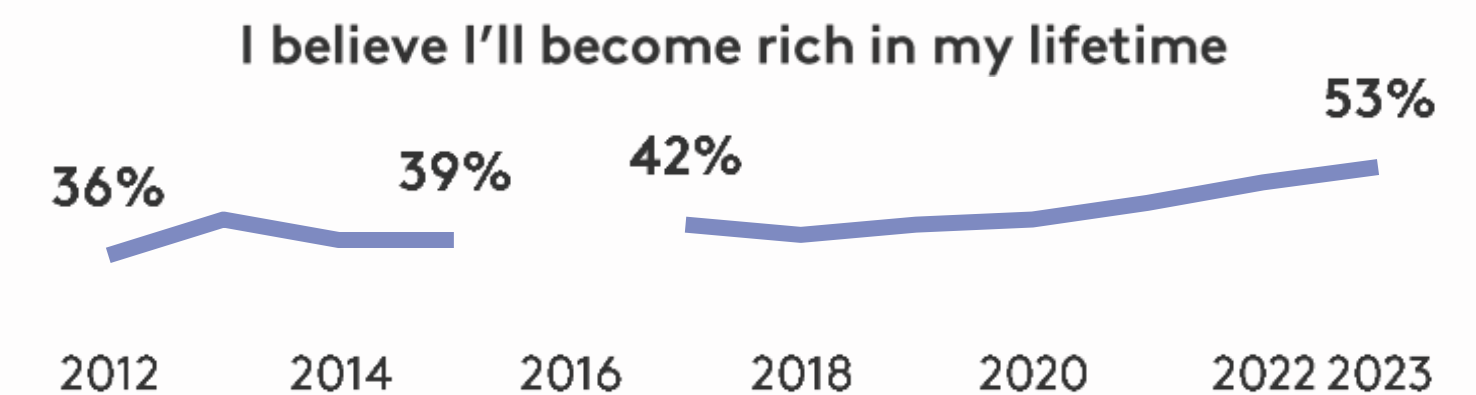
DES ANNÉES AXÉES SUR LES PROBLÈMES MONDIAUX VERS UN RECENTRAGE SUR SOI, CRÉANT DE NOUVEAUX BESOINS ET OPPORTUNITÉS POUR LES MARQUES

Découragés par la négativité, les gens recherchent l'auto-soin à travers **l'évasion**, la **positivité** et les **moments pour soi**



« *Je ne fais pas vraiment attention aux nouvelles parce que tout semble tellement négatif de nos jours* »

Submergés par l'incertitude financière et des objectifs sans cesse déplacés, les gens privilégient **l'intérêt personnel** pour poursuivre la **richesse personnelle** et les **ambitions**



Peu inspirés par l'innovation et le marketing, les gens recherchent **l'assurance personnelle** à travers la **qualité**, le **contrôle** et la **pertinence**



LA PERSONNALISATION EST L'AVENIR DU COMMERCCE

01

FIDÉLITÉ ET ABONNEMENT PARTOUT

IL EST BEAUCOUP MOINS CHER DE CONSERVER LES CLIENTS QUE D'EN RECRUTER DE NOUVEAUX



Levi's REDTAB™
MEMBER PROGRAM

MEMBERS GET THE BEST BENEFITS
SCAN THE QR CODE NOW TO GET:

- FREE SHIPPING & RETURNS
- EARLY ACCESS TO PRODUCTS & VIP SALES
- BIRTHDAY SURPRISES
- TAILOR SHOP SERVICES

QR CODE



sundays

\$29/Month
New Membership
With Benefits*

- Welcome Gift (Value at \$29)
- \$10 off every visit (Services only)
- Saving on products (20% discount online and studio)
- Birthday Gifts (Free Birthday exchange measure)

Look good and feel good all year round
Available on dearsundays.com & in store
* Minimal 2 months commitment

QR CODE
SCAN TO SIGN UP



adiclub

JOIN US TODAY

Unlock the best of adidas.
Join the membership program for free.

*I love connecting with people
who are into the same thing*

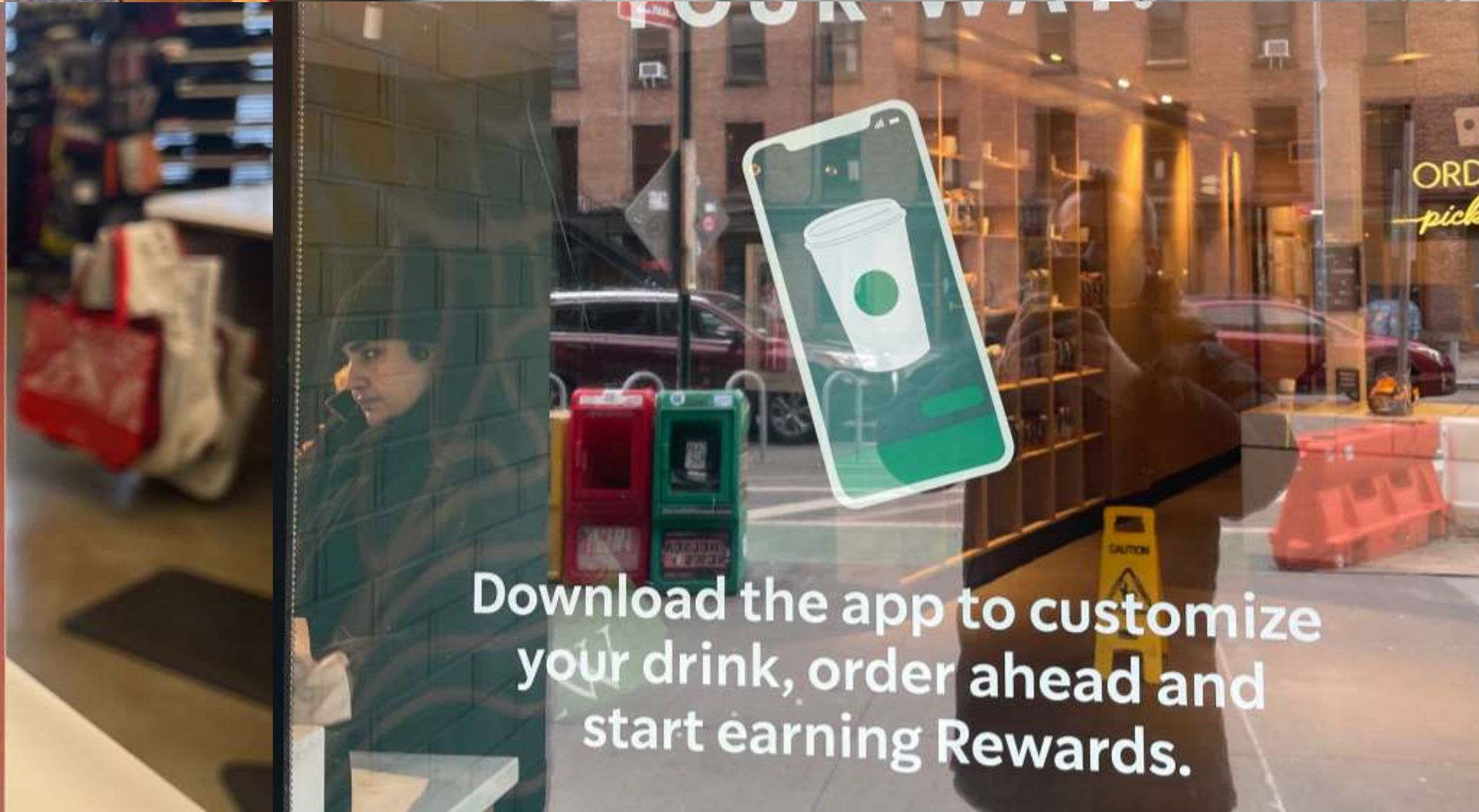


Membership

Becoming a member is easy.

Join—for free—and enjoy benefits that make life even easier. From early access to product drops to lululemon Studio classes and more, we've got you.

Ask us about lululemon Membership.



Download the app to customize your drink, order ahead and start earning Rewards.



READY TO BE A REGULAR?
NEW MEMBERSHIP PERKS
Ask us about our new options today.

L'Oréal UNVEILS NEW AI-POWERED SMART ADVISOR: BEAUTYGENIUS

IN A WORLD OF ENDLESS CHOICES: BEAUTY TECH SERVICES POWERED BY TECH AND DATA





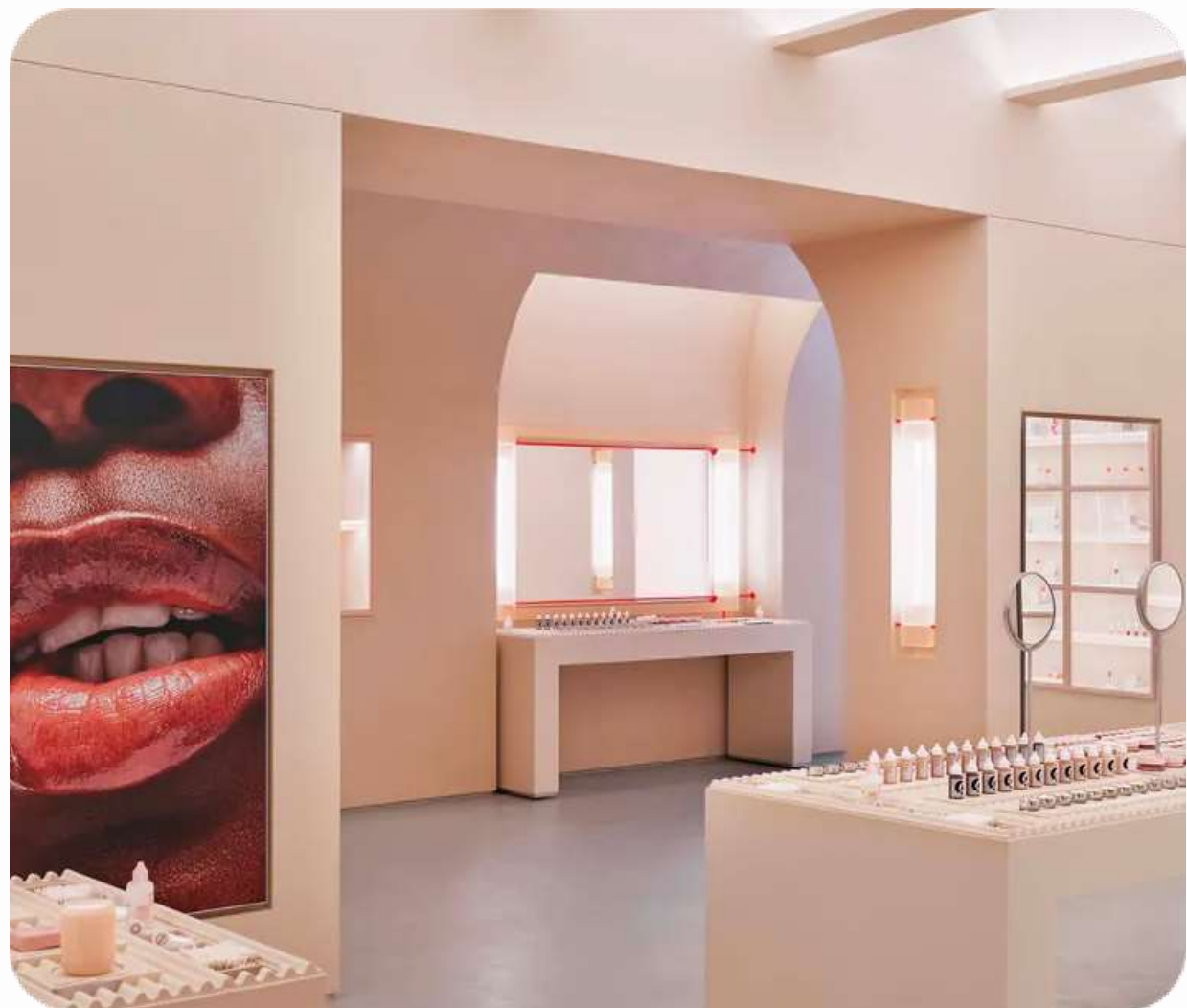
BACK TO BASICS DANS LE RETAIL



ENTRE ATMOSPHERE AGRÉABLE & RETAILTAINMENT

GLOSSIER : CONCEPT STORE HYPER ESTHÉTIQUE ET AGRÉABLE

UNE PALETTE DE COULEURS DOUCE ET UNE DISPOSITION INSPIRÉE DU MÉTRO



GLOSSIER, NEW YORK



WILLIAMSBURG : BIENVENUE DANS LE MONDE DU QUIET LUXURY...

BOIS, CRÈME/COULEURS UNIFIÉES, UNE TOUCHE DE VERT...



WILLIAMSBURG : BIENVENUE DANS LE MONDE DU QUIET LUXURY...

UNE PLUS PETITE BOUTIQUE, COULEUR CRÈME ET UNIFIÉE, AXÉE SUR LE CONFORT



RE-TAIL-STAURATION : ZONES FOOD ET BOISSONS DANS LES ESPACES RETAIL

CONCEPT EAT-IN-STORE POUR DES EXPÉRIENCES PLUS ATTRACTIVES ET PLUS HUMAINES



KITH STORE
NEW YORK



SANTANDER BANK / CAFÉ
BROOKLYN



TIFFANY
NYC 5TH AVENUE

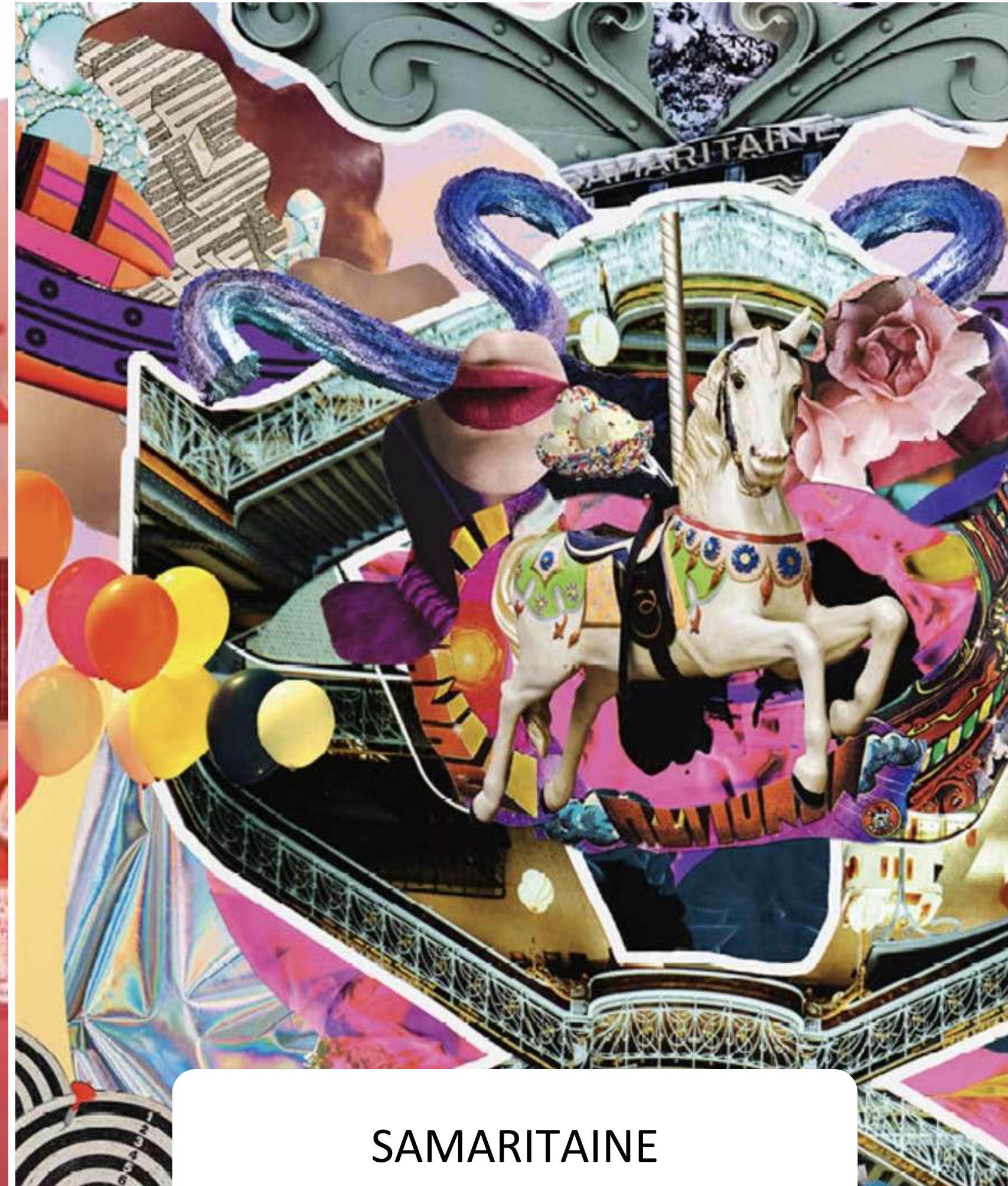
CRÉATION D'EXPÉRIENCES EN MAGASIN ENGAGEANTES ET MÉMORABLES

MOMENTS DE BONHEUR/DISTRACTIONS AGRÉABLES



MUSÉE DE LA GLACE

Punk, selfies, amusement, divertissement, immersion, photogénie pour Instagram, expériences et sucre.



SAMARITAINE

La Samaritaine se transforme en un immense parc d'attractions pendant l'été.



LOUIS VUITTON

Un magasin façon galerie d'art ? Maximiser l'instagrammabilité

DIGITALISATION DES POINTS DE VENTE

MOINS
MAIS MIEUX?

COACH: DES ÉCRANS DE VIRTUAL TRYON EN RÉALITÉ AUGMENTÉE

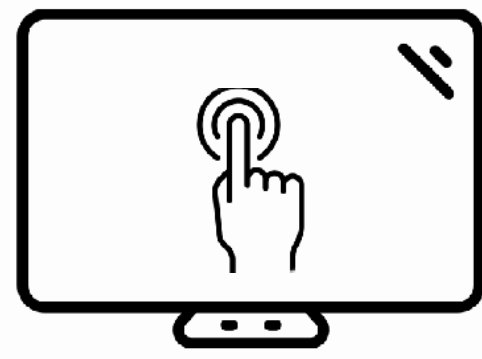
AVEC ZERO10 > ATTENTION, GÉNÉRATION DE TRAFIC, ENGAGEMENT, FUN!



COACH, NEW YORK,
5TH AVENUE

DIGITALISATION DES POINTS DE VENTE : DE NOMBREUSES POSSIBILITÉS, TRÈS PEU DE SUCCÈS

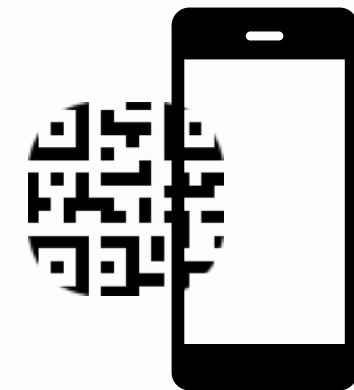
C'EST VRAIMENT DUR D'AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT (COMMENT ÉVITER LES "GADGETS")



Écrans interactifs



Tablettes interactives



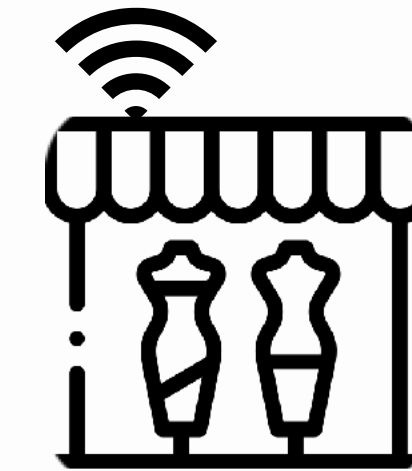
QR code à scanner sur téléphone portable



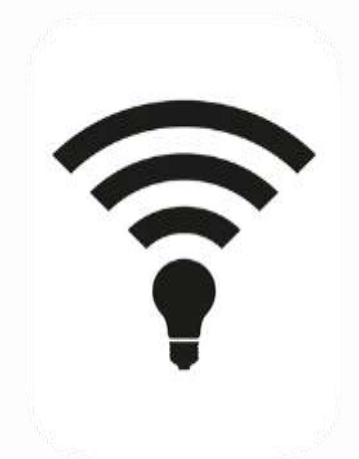
Technologie NFC & RFID



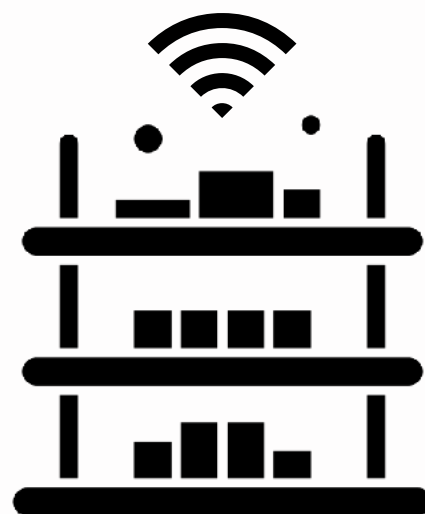
Miroir connecté



Vitrines connectées



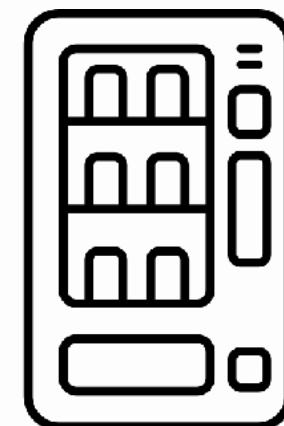
LiFi



Étagères connectées



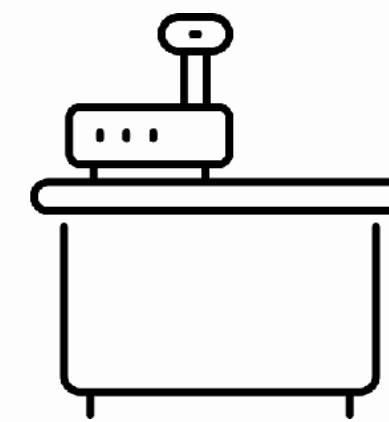
Caméra d'inventaire



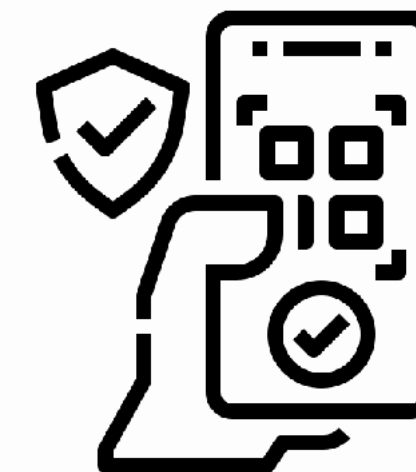
Distributeurs automatiques



Chariot connecté



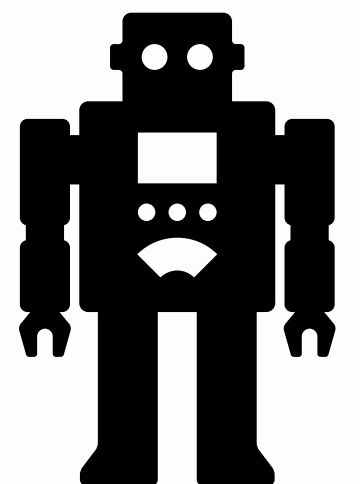
Check-out autonome



Paiement via mobile/app



Réalité augmentée en magasin



Robots

D'ICI 2025, 80 % DES 250 PREMIERS RETAILERS MONDIAUX DÉPLOIERONT DES ROBOTS DANS LEURS MAGASINS



BARMAN ROBOT



DINNERBOT T6



KNEXT: BARISTA ROBOT



PAZZI: PIZZA ROBOT



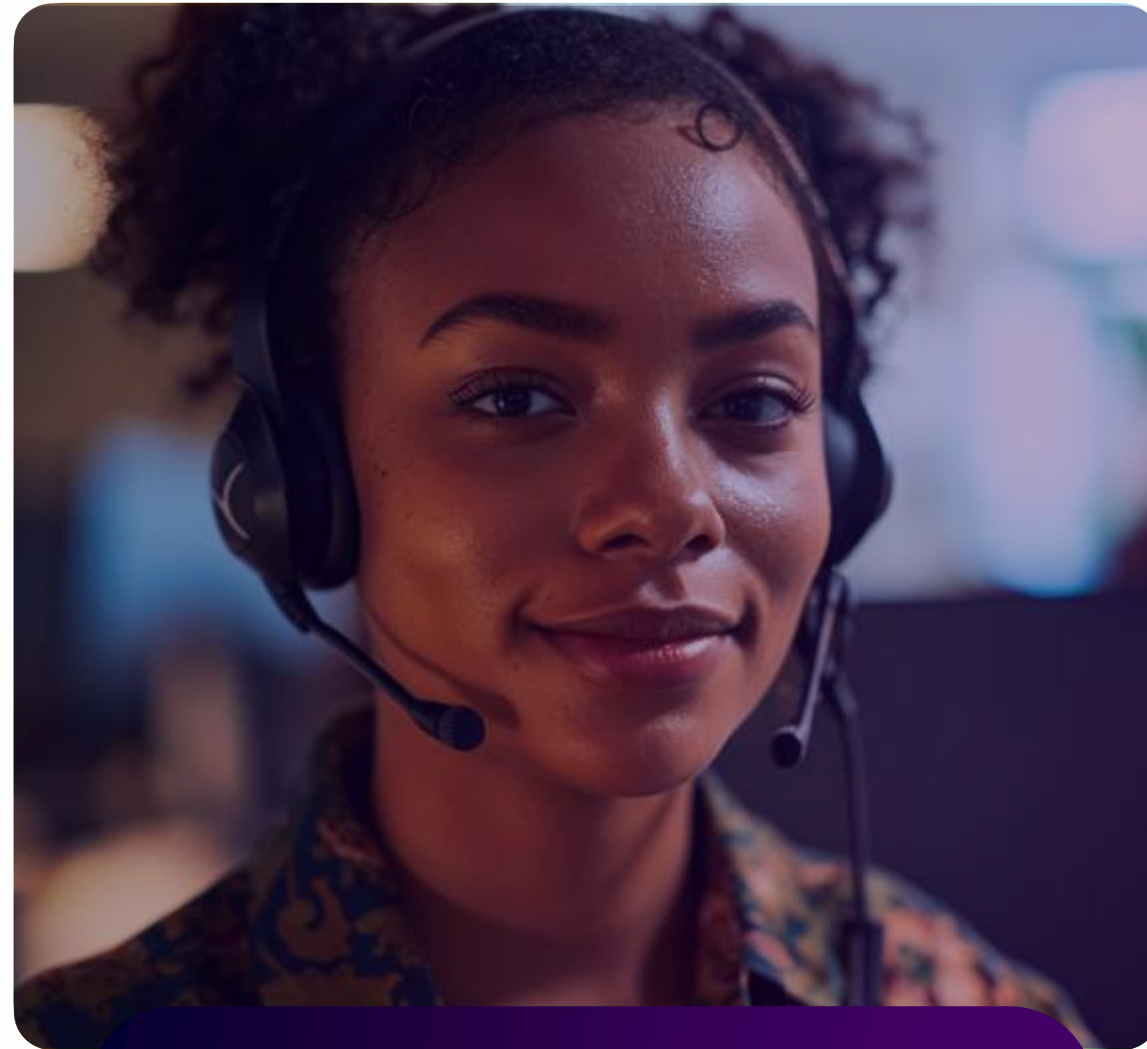
SIMPLIFIER L'ACHAT ET LE SERVICE EN OMNICANAL

ECOMMERCE ET COMMERCE UNIFIÉ

AMAZON CONSERVE TOUJOURS LA TÊTE DANS L'ENSEMBLE

DES PRINCIPAUX CRITÈRES DE SATISFACTION DES CONSOMMATEURS

SERVICE X LIVRAISON X PRIX X CHOIX



SERVICE CLIENT

À la question : « Qui offre le meilleur service client ? », 46 % répondent Amazon (+9 points par rapport à 2022)



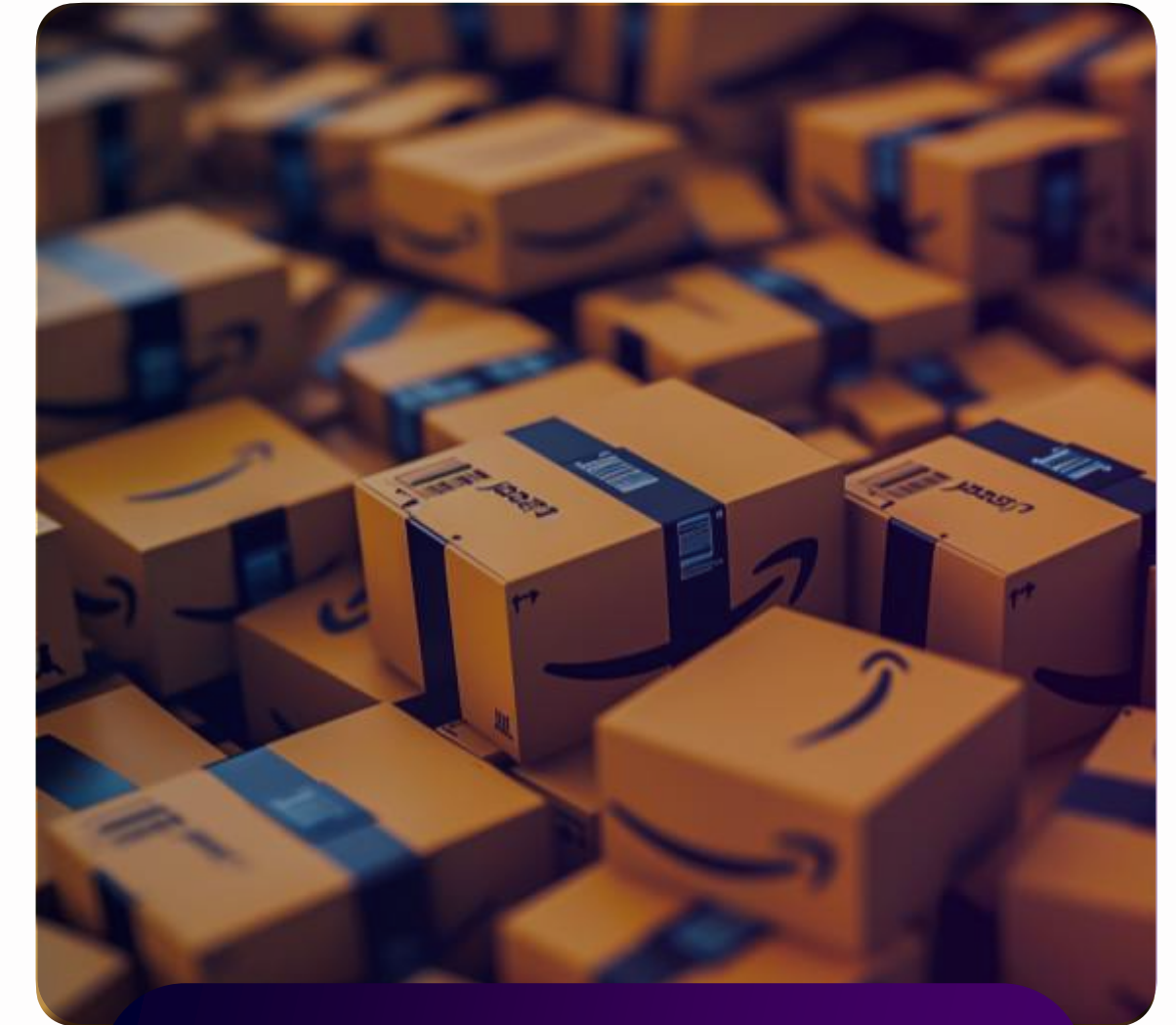
LIVRAISON

61 % considèrent Amazon comme le meilleur pour une livraison rapide (+11 points par rapport à 2022)



PRIX

51 % considèrent Amazon comme le meilleur rapport qualité-prix (+11 points par rapport à 2022)



GAMME DE PRODUITS

51 % estiment qu'Amazon permet toujours de trouver le produit recherché (+6 points par rapport à 2022)



COMMERCE CONVERS-IA-TIONEL

LE COMMERCE CONVERS-AI-TIONNEL

DES MESSAGES ÉCRIS AUX CHATBOTS AUX ASSISTANTS INTELLIGENTS BOOSTÉS À L'IA

TEXT/WEB/CHAT MOBILE/WALLET



Le chat live sur un site web, les SMS, FB Messenger, Apple Messages ou WhatsApp sont de puissants nouveaux canaux pour le service client, le marketing par messages ou le commerce conversationnel/le support client.

- 👉 Notifications: [Notify](#), [Batch](#)
- 👉 Live Chat : [Yalo](#) / [Yellow.ai](#) / [WhatsApp Business](#) / WeChat / [Zeals](#) (Insta), [iAdvize](#), [Zendesk](#),...
- 👉 Via email: [Front.com](#)
- 👉 NFT & Web3.0: [Discord](#), [Ariane](#), [Cwallet](#), [absolutelabs.io](#) [Getcohort](#)
- 👉 Wallet Mobile : [PopWallet](#),...

CHATBOT IA



Avec l'IA générative, les chatbots gagnent grandement en intelligence et en pertinence, que ce soit à usages externes (assistant shopping, service client) ou interne (assistant RH pour collaborateurs)

- 👉 Chatbot Texte : [Chatbot.com](#), [Chatfuel](#), [iAdvize](#), [Talkr.ai](#), [Liveperson](#), [Voiceflow](#)
- 👉 Assistant de prospection : [Cogneed](#)

CHATBOTS VOCAUX



- 👉 Callbot Vocal : [Talkr.ai](#), [Zaion.ai](#) (EU), [Allobrain](#), [Locuta](#)
- 👉 Sondage audio : [Allobrain](#), [Vocads](#)
- 👉 Capsules audio : Auchan crée des "capsules audio" pour améliorer les descriptions de ses produits avec [Ekoo.co](#) pour enregistrer plus de 100 capsules.
- 👉 Prise de commande pour fast-food : [Vox AI](#)
- 👉 Interface homme machine par la voix : [Airudit](#)

AVATAR BOOSTÉ À L'IA



Une plateforme d'animation vocale en temps réel basée sur le cloud pour créer des interactions naturelles entre les clients, les IA et les avatars. Exemples de startups :

- 👉 Avatars réalistes en live : [Mindslab](#), [Soul Machines](#), [DeepBrain](#), [Avataar.AI](#), [heygen.com](#)
- 👉 Cartoons: [Animatico](#), [Rapport](#)
- 👉 Avatars en vidéos : [Synthesia.io](#), [elai.io](#), [Movio](#), [D-ID](#), [Alethea](#), [Ploonet](#), [Rephrase.ai](#), [Synthesys.io](#), [Yepic.ai](#), [Colossyan](#), [Hourone.ai](#), [heygen.com](#)

ENQUÊTES/EXAMENS DES NPS



Retour d'information en temps réel : dialoguez avec les clients pendant qu'ils achètent ou juste après l'achat pour comprendre leur expérience et aborder les problèmes de front. Utilisez l'IA et le NLP pour analyser les commentaires, les données et les sentiments.

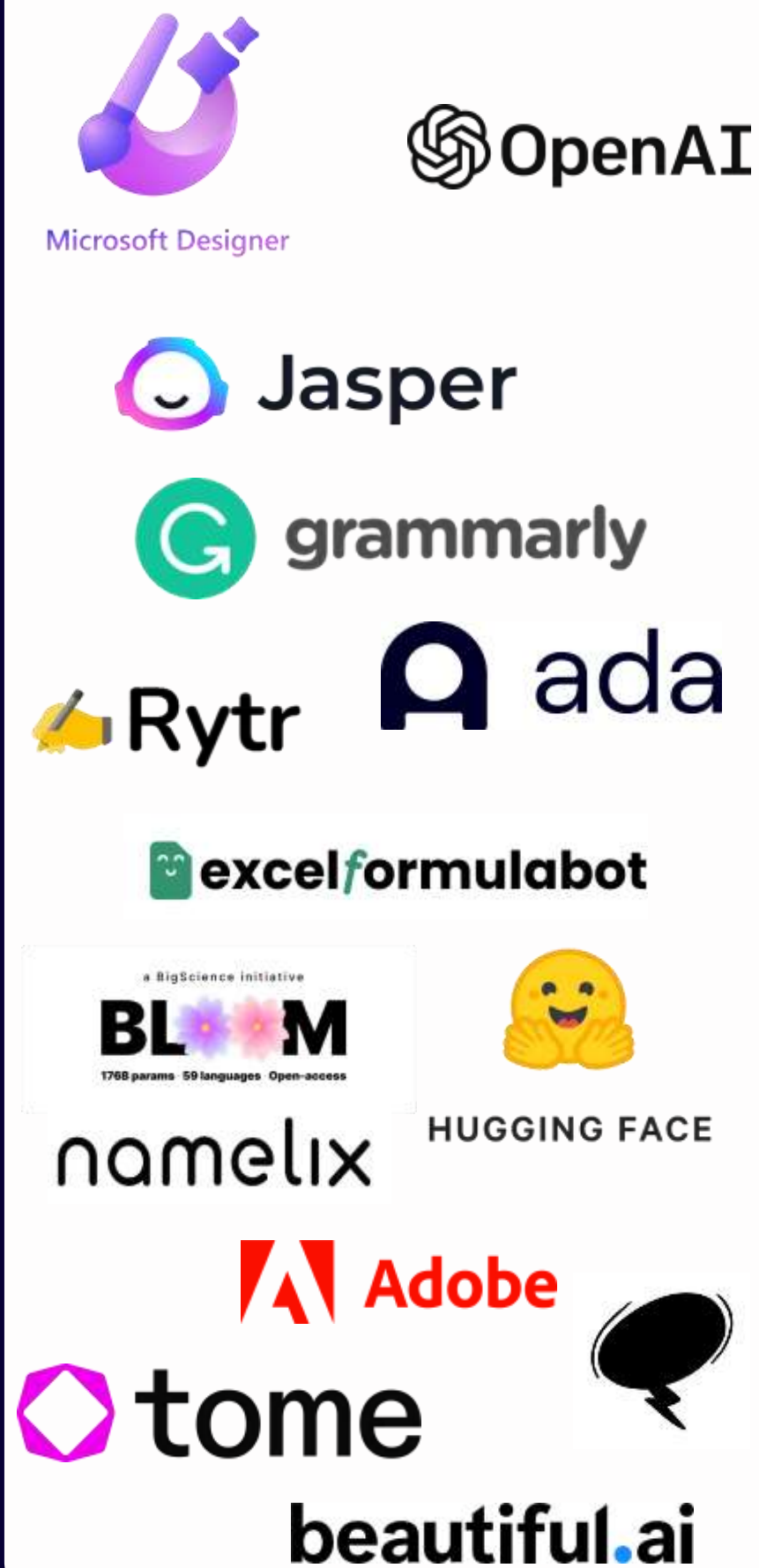
- 👉 Avis clients : [Chatter Research](#) (US), [Podium](#) (US/AU), [Mara-solutions](#)
- 👉 Analyse d'appels : [Cogneed](#) (IA)
- 👉 Social listening: [Crowlingo](#), [Radarly](#), [Synthesio](#), [Brandwatch](#)



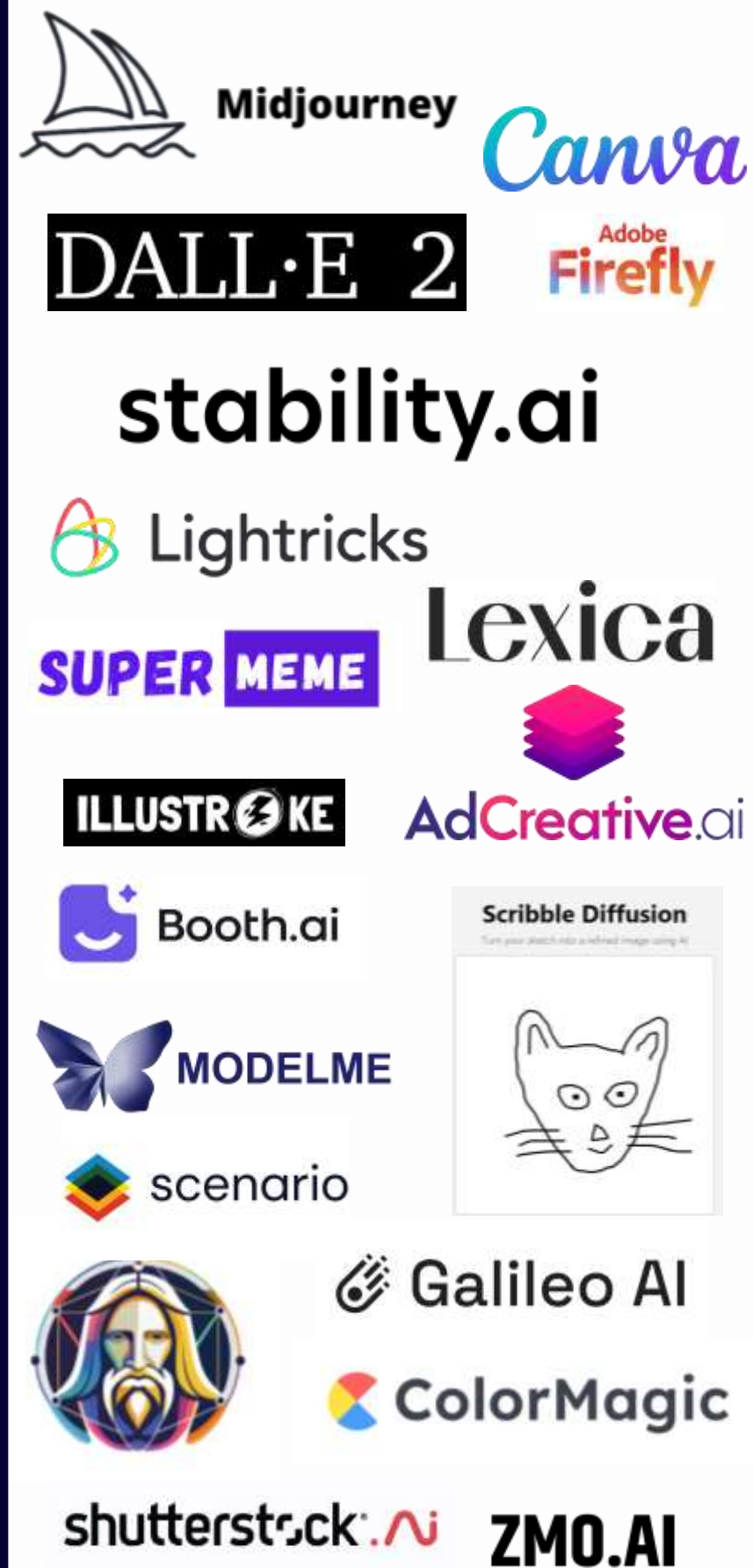
IA GÉNÉRATIVE : UN GILET DE SAUVETAGE POUR AUGMENTER LA PRODUCTIVITÉ ET FAIRE DES ÉCONOMIES

IA GÉNÉRATIVE : UNE VAGUE D'INNOVATIONS EN QUELQUES MOIS SEULEMENT

TEXTE



IMAGES



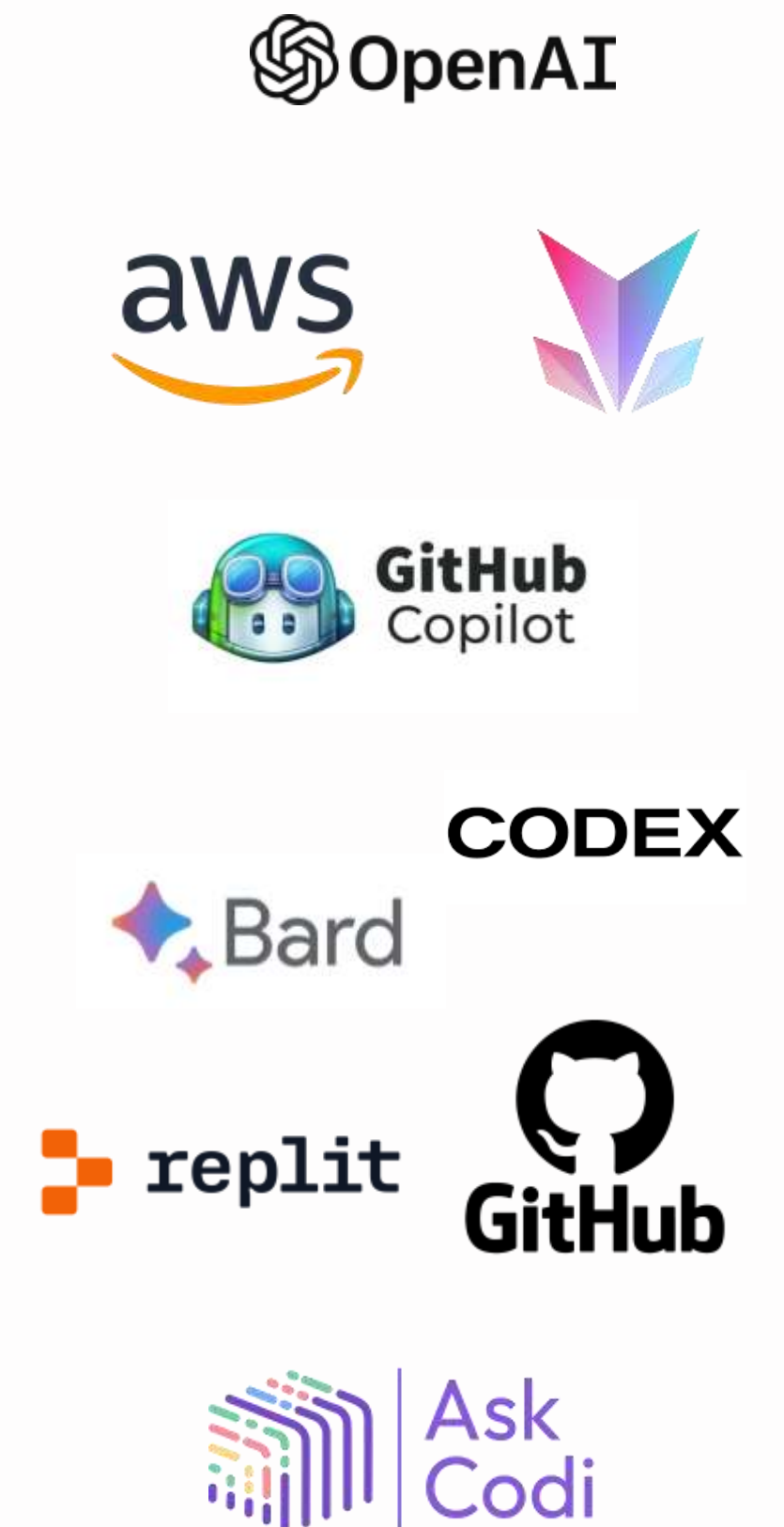
SON



VIDÉOS

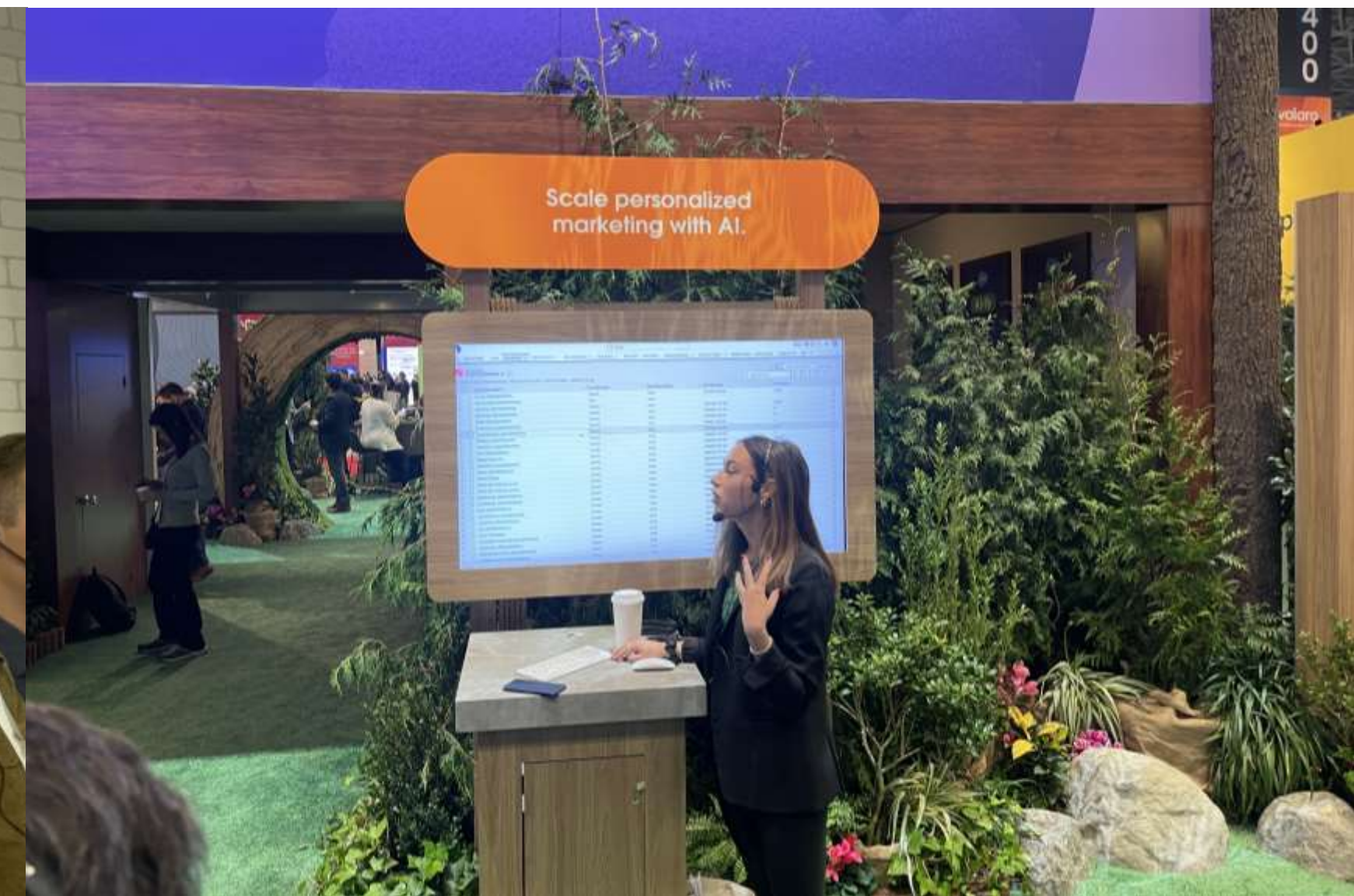


CODING



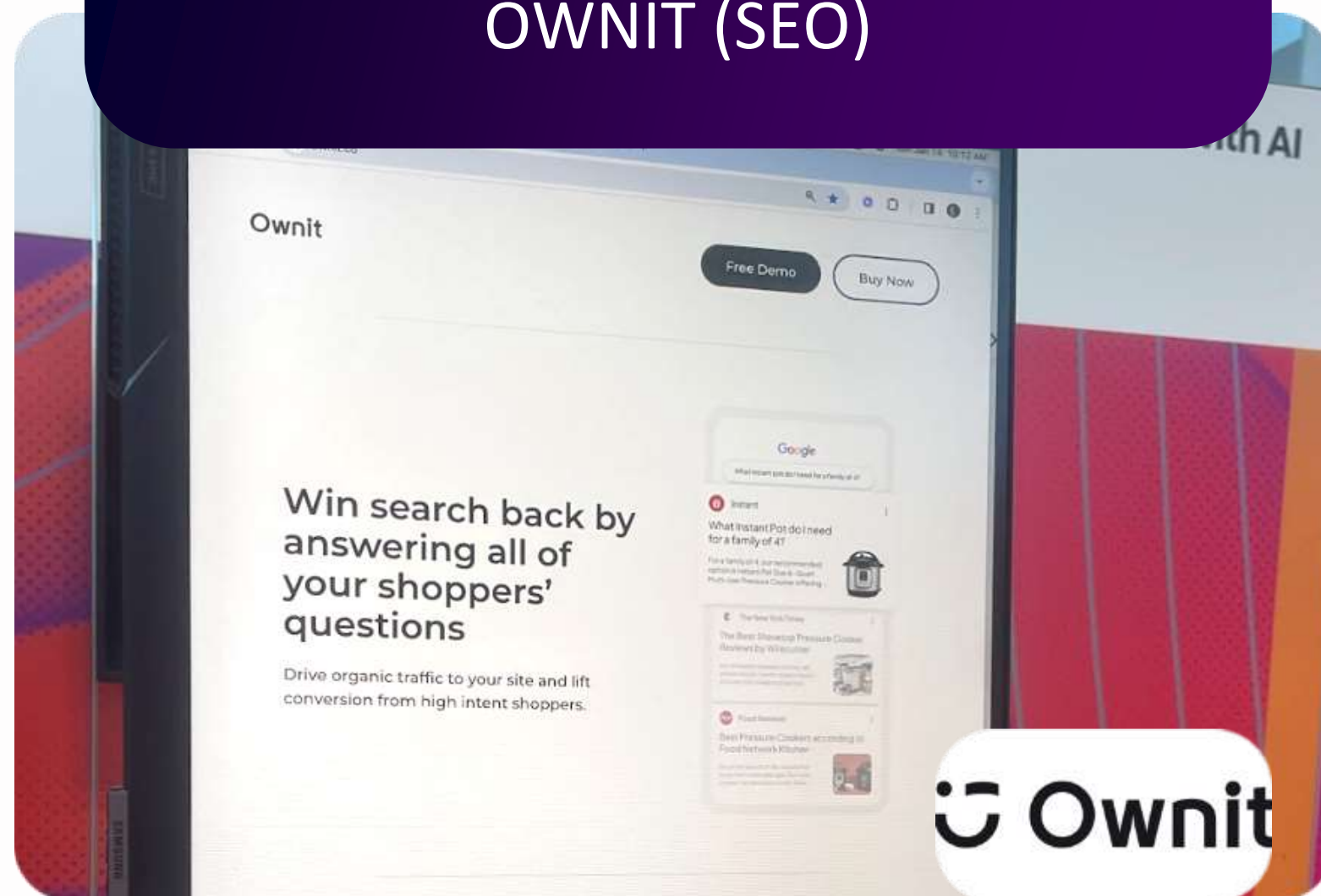
À LA NRF : IA GENERATIVE EVERYWHERE : RÉDUIRE LES COÛTS

MICROSOFT : PLUS DE 30 CAS D'USAGES...MAIS AUSSI ADOBE, SALESFORCE, SAP, GOOGLE,...



« TEXT-TO-TASK » : TRANSFORMER LES MOTS/CHIFFRES EN VALEUR POUR LE **SEO**, LE **COPYWRITING** ET LES **CATEGORY MANAGERS**

OWNIT (SEO)



Une IA pour aider les marques et les retailers sur leur stratégie de search sur Google. L'IA génère des articles infinis et achatables pour répondre aux questions de chaque acheteur.

WRITER (COPYWRITING)



Maximiser la productivité : Writer produit des résultats de haute qualité reflétant la marque, les connaissances et les règles
Créer : Produire sans effort un travail adapté aux cas d'utilisation
Analyser : Obtenir des réponses rapides avec des résumés générés, des insights et des analyses

PROFITMIND



Category Management : Plateforme d'analyse propulsée par l'IA qui met en évidence les opportunités immédiates avec des recommandations exploitables sur les ventes, l'optimisation des gammes de références...

SUPPORT CLIENT ET IA GÉNÉRATIVE : SALESFORCE SERVICE GPT

The screenshot displays the Salesforce Service GPT interface. At the top, the 'ROSSIGNOL' logo is on the left, and a search bar and user profile are on the right. Below the header, the 'Service GPT' tab is active, showing a case titled 'Guidance on Super Heretic bike capabilities?' with case number 00001090. The interface is divided into three main sections: Case Details, Chat, and Einstein Replies.

Case Details:

- Channel: Chat
- Case Number: 00001090
- Status: In Progress
- Priority: Low
- Reason: Guidance on Super Heretic capabilities
- Case Summary: -

Contact Details:

- Name: Ashley Bennett
- Email: ashley@email.com
- Phone: +1 773-233-2044

Chat:

Chat started by Ashley Bennett • 2:37 PM

Ashley Bennett • 2:37 PM: Hi, I recently purchased the Super Heretic bike and I'm ready to take it out on some challenging rides. I was told it's equipped with the Ohlins suspension system. What kind of trails is it equipped to handle?

Einstein Replies:

Good news, The Öhlins suspension is an industry leader. The Heretic's aluminum frame and Öhlins suspension smooth out big hits to small bump chatter providing the comfort needed for long enduro stages.

Source: Commerce Cloud, Public Content

Buttons: Edit, Adjust, Send

Next Best Action:

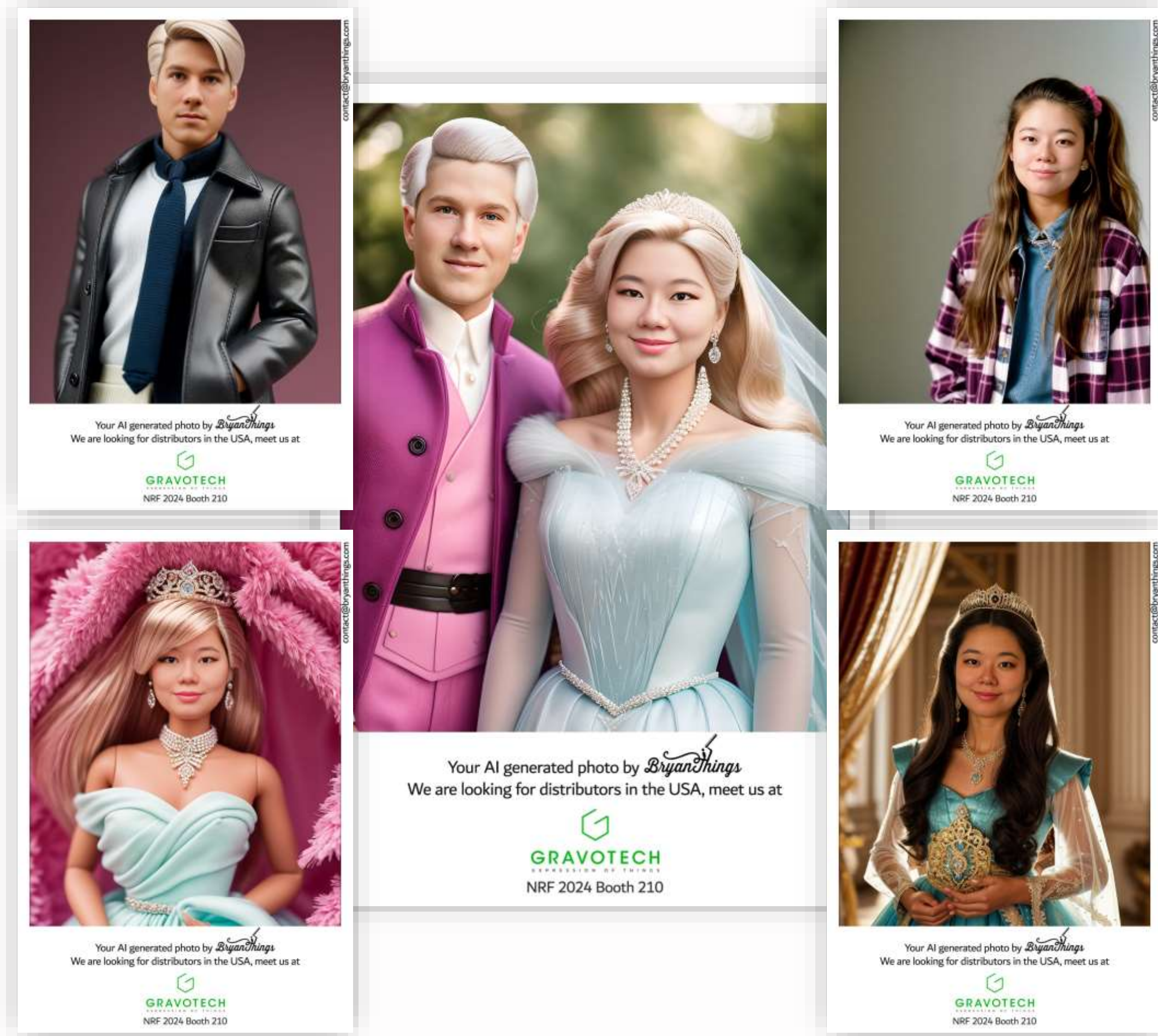
The Super Heretic Bike: Technologies

Available only in limited edition, the Super Heretic comes with our top build and is tuned for racing.

Buttons: Send Offer, Not Helpful

At the bottom, there is a 'Service GPT' chat input area with a 'Send' button and a 'Leave' button. A small cartoon character is visible in the bottom left corner of the chat area.

L'IA-GÉN POUR LE « RETAILTAINMENT » : LA BORNE PHOTO IA-GÉN DE BRYANTHINGS



Un distributeur qui offre non seulement des produits et des cadeaux, mais permet également d'intégrer des images d'IA Gén dans les bons d'achat et d'optimiser les opérations en magasin.





HACK
YOUR SUCCESS

HUB FORUM

HACK

#HUBFORUM

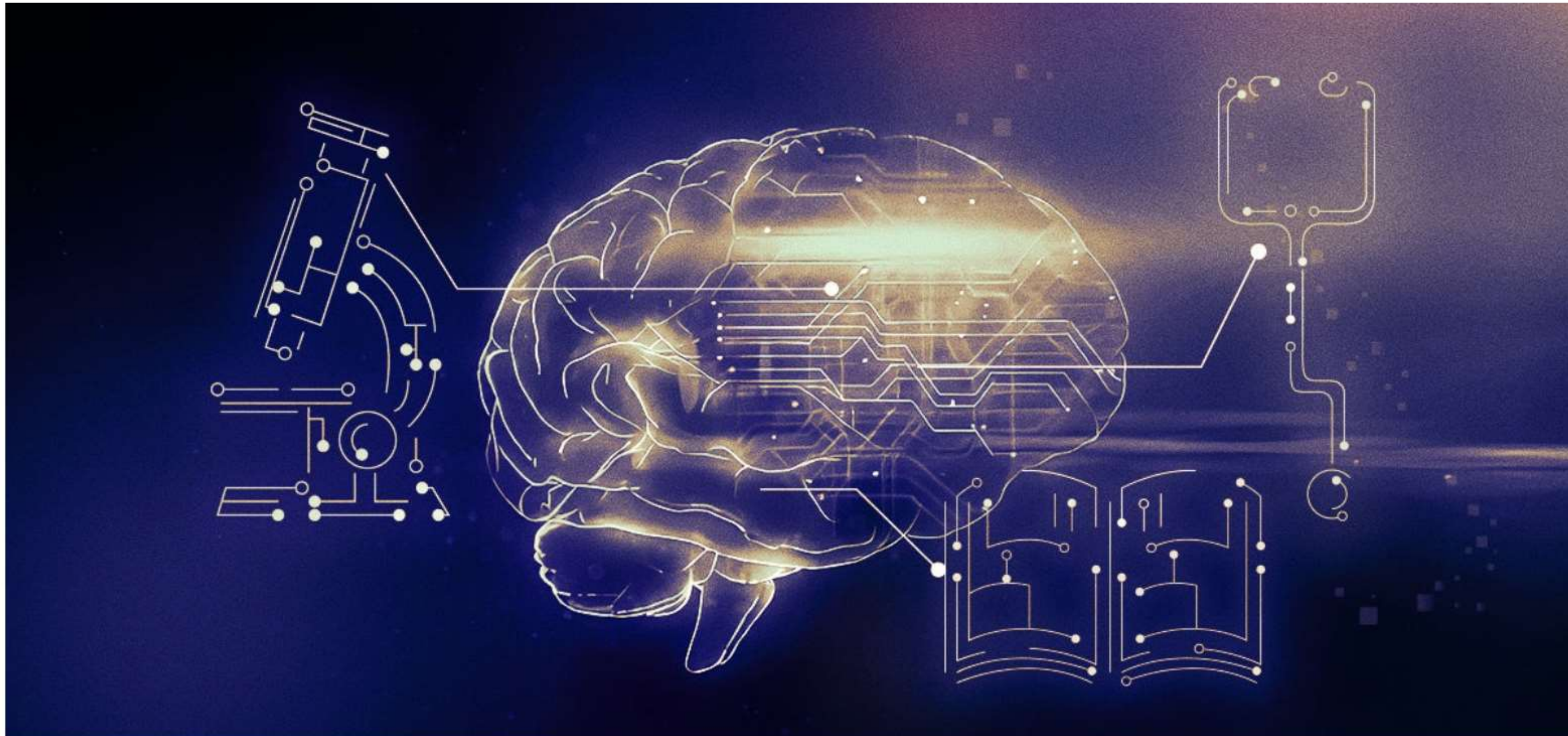
CONCLUSION

A NEW ERA

The Age of AI has begun

Artificial intelligence is as revolutionary as mobile phones and the Internet.

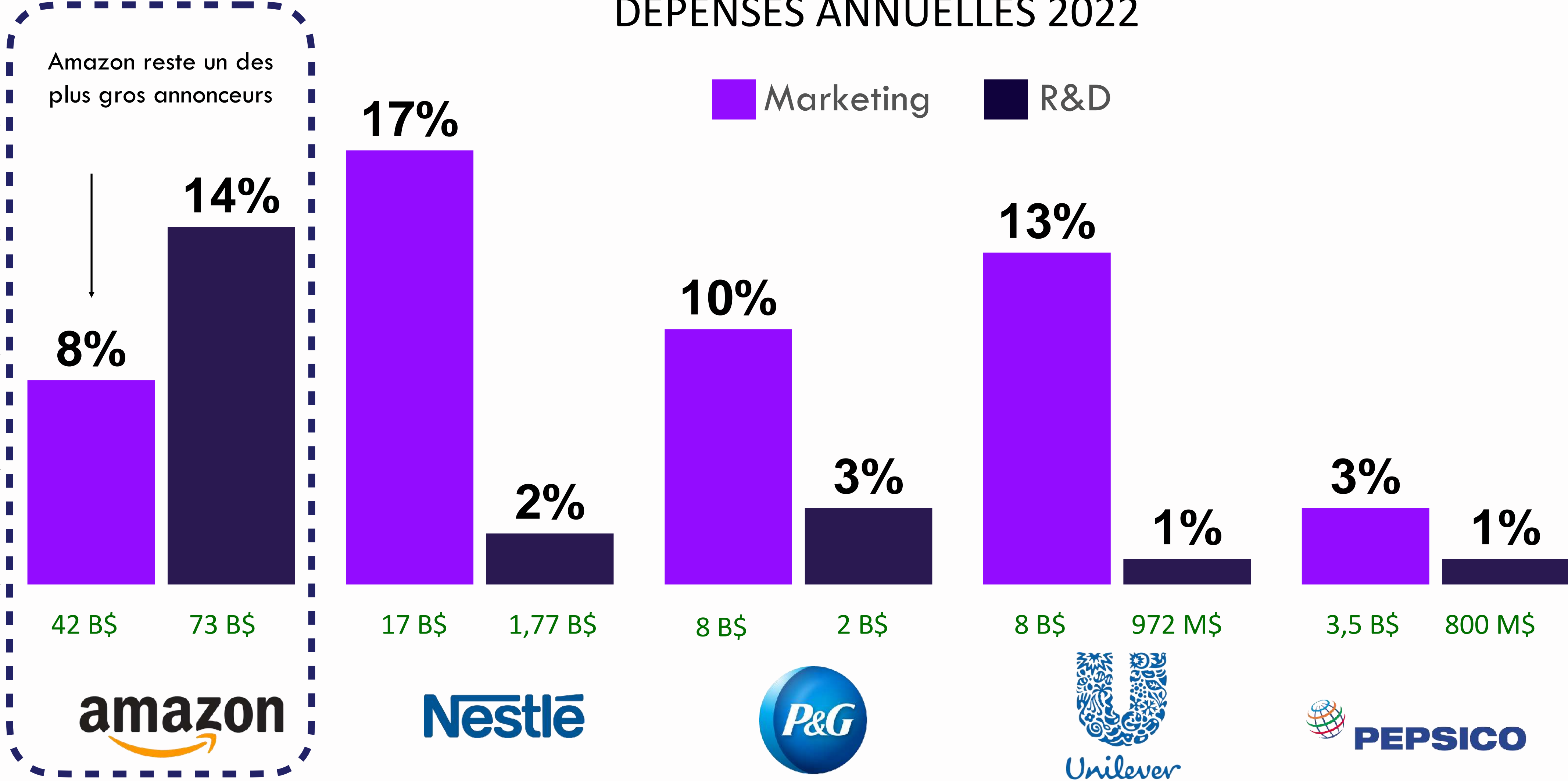
By **Bill Gates** | March 21, 2023 • 14 minute read



L'INNOVATION AUSSI IMPORTANTE QUE LE MARKETING

DÉPENSES ANNUELLES 2022

Marketing R&D



MERCI POUR VOTRE ATTENTION



EMMANUEL VIVIER
Co-Fondateur / HUB Institute
Expert en transformation digitale

emmanuel.vivier@hubinstitute.com

Mob. +33 6 11 62 37 94