HORAIRES D'OUVERTURE

S'ADAPTER AUX NOUVEAUX MODES DE VIE

GUIDE À L'ATTENTION DES COMMERÇANTS ET ARTISANS

ÉDITÉ PAR LE PAYS NIVERNAIS MORVAN

C'EST LE MOMENT D'INNOVER !

Développement du E.commerce mais aussi attentes croissantes de services de proximité, appétence pour les produits du terroir achetés chez le producteur mais aussi croissance des achats en drive, accélération des navettes domicile-travail qui modifient les flux et créent une autre relation commerciale aux territoires…, le commerce connaît sa plus profonde mutation depuis trente ans. Une mutation qui s'explique à

" Le commerce connaît sa plus profonde mutation depuis trente ans. "

la fois par la révolution numérique et par des mutations socio-démographiques profondes des consommateurs. Nous sommes au début de l'émergence d'un nouveau modèle commercial, qu'il va falloir accompagner en imaginant de nouvelles solutions pour être attractif avec un mot clé essentiel « L'innovation ».

L'innovation pour les centres-bourgs doit se construire simplement en regardant les consommateurs d'aujourd'hui, les consommateurs de demain (en particulier la génération Z ou digital native) vivre, consommer, etc…

L'innovation marchande n'est pas un concept intellectuel c'est juste une réponse aux nouveaux usages et modes de vie. Dans cette dynamique, quelques tendances nouvelles sont à prendre en compte :

LE POUVOIR DE DIRE NON

Avec le digital, le consommateur (re)devient roi et se dote de nouveaux pouvoirs dont celui de dire non au commerce local qui ne s'adapterait pas à ses modes de vie. On réfléchit horaires, services et adaptation aux nouveaux temps sociaux ?

NOCTAMBULER

Avec 70% des achats du quotidien réalisés en Europe entre 17h30 et 20h, à quelle heure le commerce doit-il être en pleine forme ? Quand il fait jour ou moins jour ?

LA FIN DU LIBRE-SERVICE

Conciergerie, livraison à domicile…

Et si 2020 avait marqué un changement de modèle dans lequel le commerce ira de plus en plus vers le consommateur ? Et si 2020 était l'année de l'innovation pour les nouveaux services à la clientèle ?

DE CUEILLETTE À CONQUÊTE

Mobilités quotidiennes, mobilités professionnelles et mobilités familiales, pôles d'emploi de plus en plus éloignés des pôles de vie… Et si la fidélité n'existait plus ? Et si tout n'était plus que conquête ?

Toutes ces tendances ont un point commun : l'adaptation aux modes de vie, avec un enjeu : l'adaptation des horaires.

RÉFLEXION

POURQUOI ADAPTER SES HORAIRES ?

Pour relancer l'activité d'un commerce ***seule compte l'adaptation aux besoins de la clientèle***

Parce qu'aujourd'hui, le commerce de proximité n'est ouvert ***que 22% du temps disponible des actifs pour consommer***

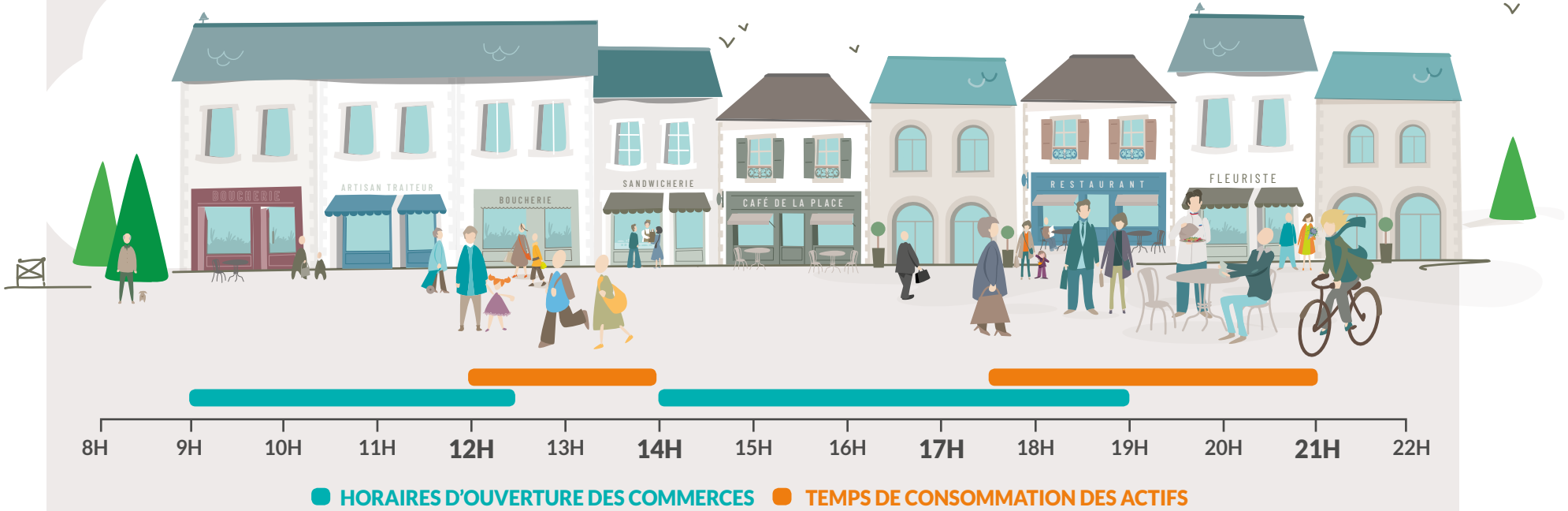
Parce que 70% des achats de proximité ***sont réalisés entre 17h30 et 20h***

Parce que lorsque les activités peinent à se développer, ***il faut prendre le risque d'innover***

ANALYSE

COMMENT CONSOMMENT LES ACTIFS ?

Une journée en semaine



HORAIRES D'OUVERTURE DES COMMERCES TEMPS DE CONSOMMATION DES ACTIFS

POUR PROGRESSER EN CHIFFRE D'AFFAIRES,
J'ADAPTE MES HORAIRES OU JE DÉVELOPPE DES SERVICES

ACTION

COMMENT JE FAIS ?

ETAPE 1

J'ANALYSE
la composition de la population de ma commune pour connaître les profils de clientèle que je peux capter

> J'UTILISE LES FICHES N°1 ET 2

ETAPE 2

JE QUESTIONNE
mes clients le week-end sur les horaires, les services qui leurs seraient utiles

> J'UTILISE LA FICHE QUESTIONNAIRE N°3

ETAPE 3

***J'ADAPTE** mes horaires en fonction des étapes 1 et 2*
*ou **JE PROPOSE** des services nouveaux à la clientèle pour adapter mon service, même si mon point de vente n'est pas ouvert*

> JE CHERCHE À INNOVER EN UTILISANT LES RÉSULTATS DE LA FICHE N°4, LES QUELQUES EXEMPLES DE LA FICHE N°5

ETAPE 4

JE COMMUNIQUE
en utilisant un flyer, une affichette et en passant un message sur les réseaux sociaux

FICHE N°1

J'ANALYSE LA POPULATION DE MA COMMUNE (ET DES VILLAGES AUX ALENTOURS)

ANALYSE

1

Nombre d'actifs

2

Nombre de retraités

3

Nombre d'emplois sur la commune

4

Nombre d'actifs travaillant hors de la commune

CONCLUSION

Si le nombre d'emplois (3) est supérieur au nombre d'actifs (1)

J'AI INTÉRÊT À OUVRIR LA SEMAINE LE MIDI

Si le nombre d'actifs travaillant hors de la commune (4) est supérieur à la part de retraités (2)

J'AI INTÉRÊT À OUVRIR LA SEMAINE PLUS TARD LE SOIR

** Informations disponibles auprès de l'agent de développement de ma communauté de communes*

FICHE N°2

J'ANALYSE LES FLUX TOURISTIQUES SUR MA COMMUNE (ET LES VILLAGES AUX ALENTOURS)

ANALYSE

1

Part des résidences secondaires sur le nombre de logements

_____

2

*Nombre de lits touristiques dans ma communauté de communes (gîtes, hôtels, camping,...)**

_____

3

Mon commerce est situé à proximité d'un site ou sentier touristique : OUI / NON*

_____

4

Existe-t-il un gîtes d'étape, une halte fluviale, une véloroute : OUI / NON

_____

CONCLUSION

Si la part des résidences secondaires (1) est supérieure à 15 %, si le nombre de lits touristiques (2) est supérieur à 1 000 ou si mon commerce est situé à proximité d'un site touristique (3)

J'AI INTÉRÊT À OUVRIR PLUS TARD LE MIDI ET LE SOIR ET À OUVRIR AU MAXIMUM EN ÉTÉ

Si il existe un un gîte d'étape, une halte fluviale, une véloroute

J'AI INTÉRÊT À RÉFLÉCHIR À OUVRIR TÔT LE MATIN ET PLUS TARD LE SOIR

** Informations disponibles auprès de l'agent de développement de ma communauté de communes*

FICHE N°3

JE QUESTIONNE MES CLIENTS

***JE PROPOSE** une feuille simple pour évaluer les besoins que je pose près de la caisse le week-end (pour questionner les actifs)*

1

En général, sur quel créneau horaire préférez-vous faire vos achats en semaine ?

- ☐ *Avant 9h*
- ☐ *Entre 9h et 12h*
- ☐ *Entre 12h et 14h*
- ☐ *Entre 14h et 17h*
- ☐ *Entre 17h et 18h*
- ☐ *Entre 18h et 19h30*

2

En semaine vous diriez que vous aimeriez que le commerce soit ouvert...

- ☐ *Plus tard le midi*
- ☐ *Plus tard le soir*
- ☐ *Plus tôt le matin*
- ☐ *Conserve ses horaires actuels*

3

Vous est-il arrivé que le produit que vous veniez acheter soit en rupture de stock ?

- ☐ *Jamais*
- ☐ *Quelquefois*
- ☐ *Fréquemment*

4

Les services suivants vous seraient-ils utiles au quotidien
(utilisation au moins une fois par semaine)

- ☐ *Commande par internet et retrait en dehors des heures d'ouverture*
- ☐ *Commande par internet et livraison à domicile*
- ☐ *Commande par téléphone et retrait en dehors des heures d'ouverture*
- ☐ *Commande par téléphone et livraison à domicile*
- ☐ *Je n'utiliserai pas ce type de services régulièrement*

(Une seule réponse possible)

FICHE N°4

J'ANALYSE LES RÉSULTATS

RÉSULTATS DE LA QUESTION 1

Part des achats entre 12h et 14h

_____

Part des achats entre 18h et 19h30

_____

CE QUE J'EN RETIENS

_____

RÉSULTATS DE LA QUESTION 2

Créneaux les plus demandés

_____

CE QUE J'EN RETIENS

_____

RÉSULTATS DE LA QUESTION 3

Part des clients ayant constaté des ruptures fréquentes

_____

CE QUE J'EN RETIENS

_____

RÉSULTATS DE LA QUESTION 4

Le service le plus demandé

_____

CE QUE J'EN RETIENS

_____

FICHE N°5

DES PISTES DE RÉFLEXION PAR ACTIVITÉ

RESTAURATION

COMMERCIALISER le soir, en bocaux ou en barquette à emporter, le plat du jour du midi, pour capter les consommateurs, même si le restaurant est fermé.

BOUCHERIE

PROPOSER en soirée une offre de plats traiteur

BOULANGERIE

PRODUIRE en fin de journée pour avoir de l'offre

DÉVELOPPER une offre en distributeur

NON ALIMENTAIRE

Proposer de prendre rendez-vous via le site Internet en proposant des horaires de rendez-vous hors période d'ouverture du magasin

EN ROUTE VERS
LES VILLAGES DU FUTUR

COMMERÇANTS & ARTISANS DE DEMAIN

POUR ALLER PLUS LOIN

CONTACTEZ L'AGENT DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE DE VOTRE COMMUNAUTÉ DE COMMUNES OU LE PAYS NIVERNAIS MORVAN PAYS@NIVERNAISMORVAN.NET OU 03 86 22 45 51

PUBLICATION SOUTENUE PAR :