

DECATHLON

**SPORTIFS SATISFAITS,
C'EST NOTRE METIER**

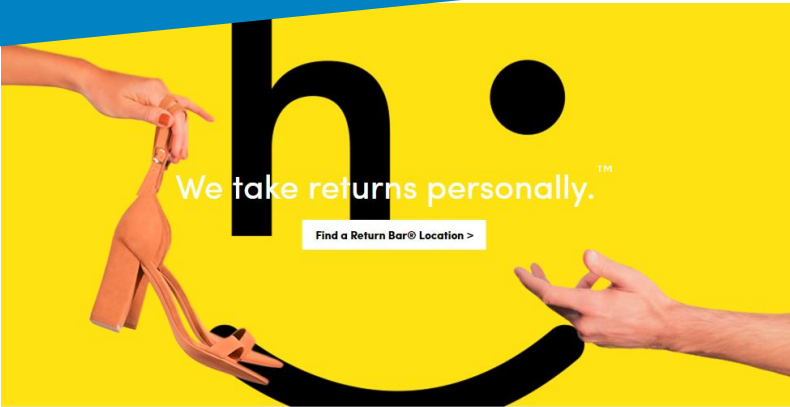
RETEX

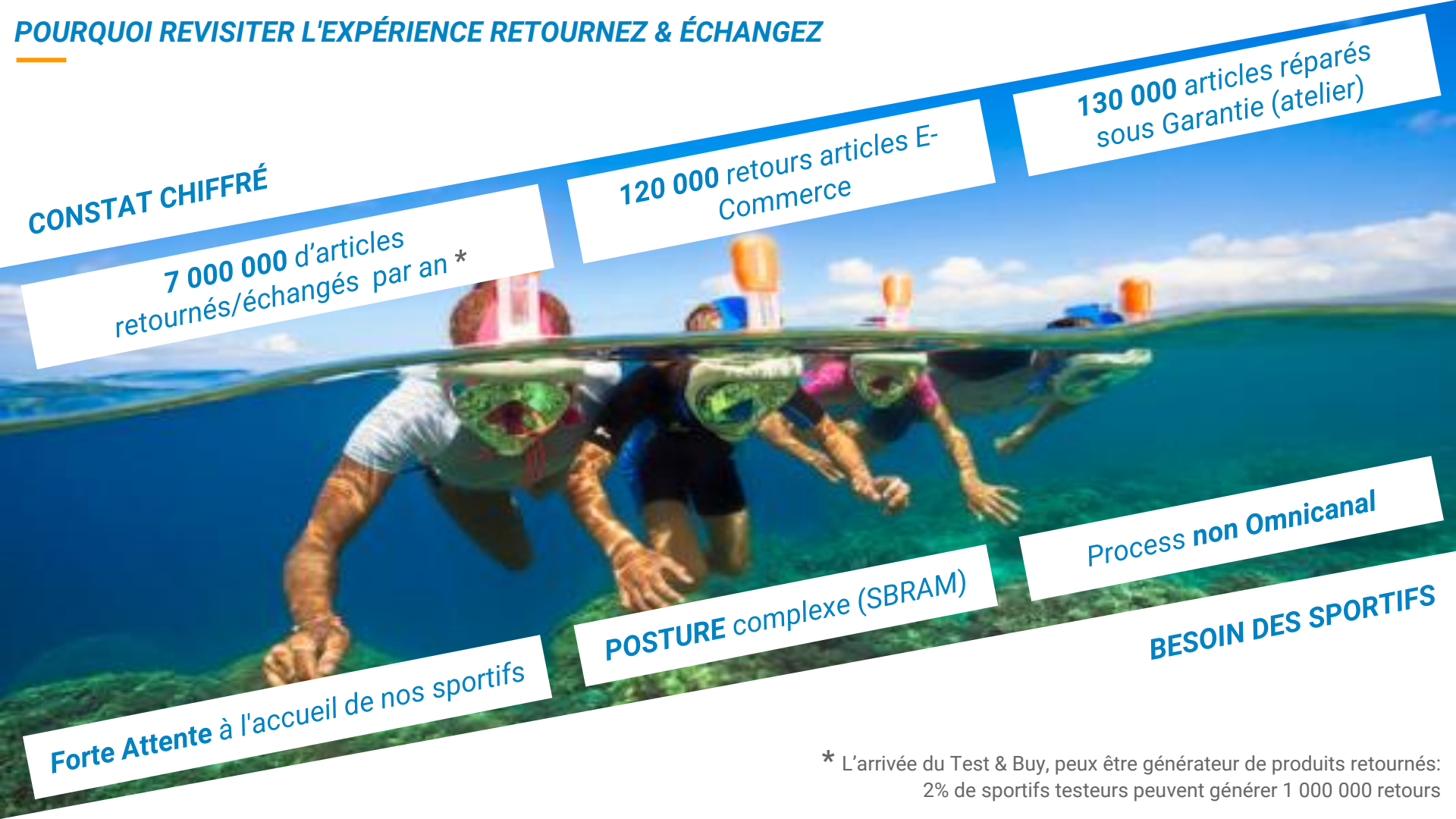
EXPÉRIENCE EASYRETURN

14 Décembre 2018

amarc

ASSOCIATION POUR LE MANAGEMENT DE
LA RÉCLAMATION CLIENT®





POURQUOI REVISITER L'EXPÉRIENCE RETOURNEZ & ÉCHANGEZ

CONSTAT CHIFFRÉ

7 000 000 d'articles
retournés/échangés par an *

120 000 retours articles E-
Commerce

130 000 articles réparés
sous Garantie (atelier)

Forte Attente à l'accueil de nos sportifs

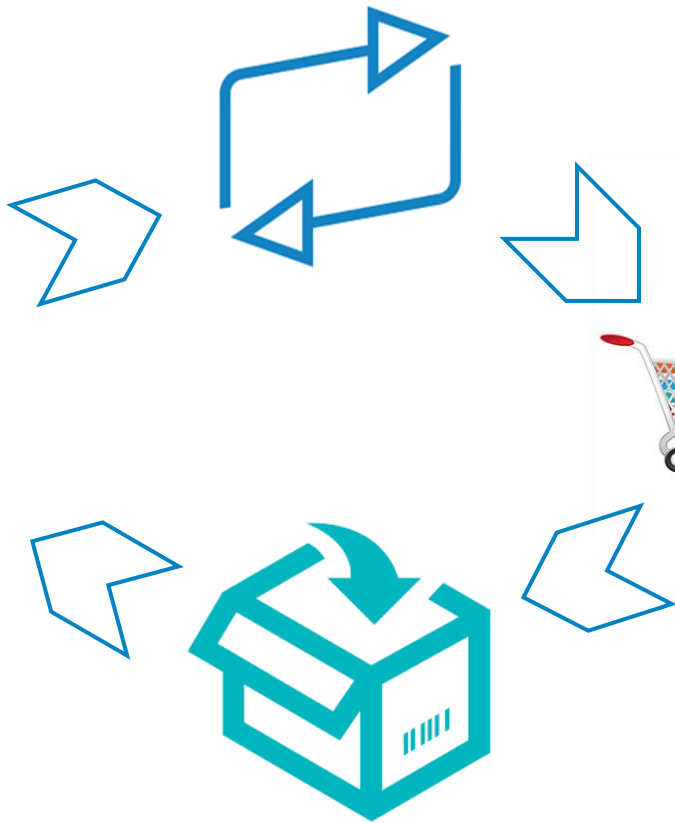
POSTURE complexe (SBRAM)

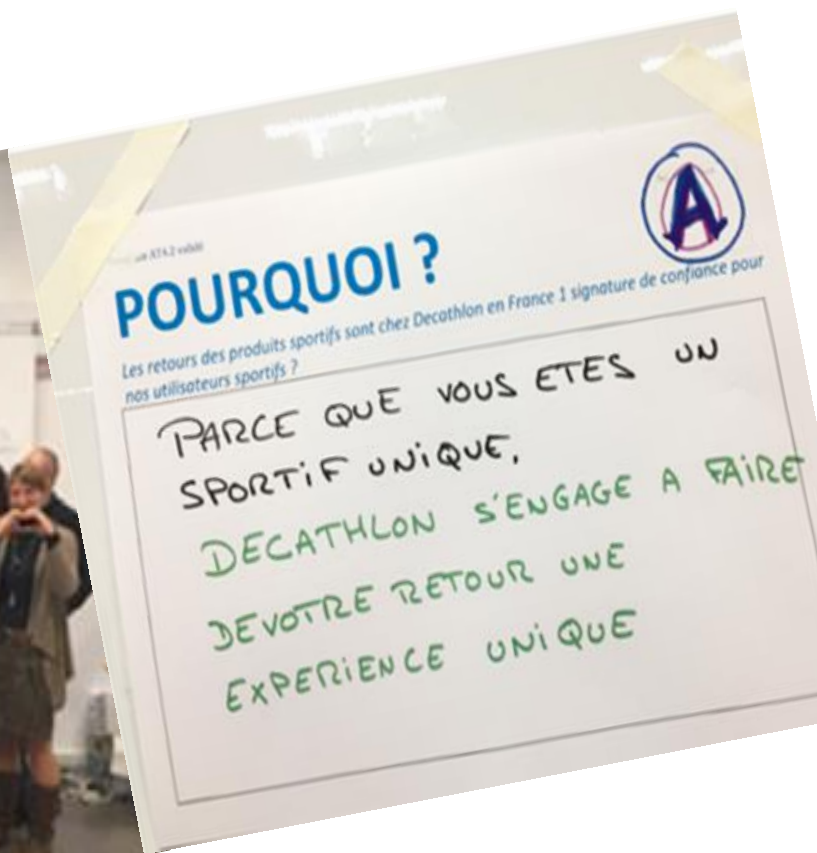
Process non Omnicanal

BESOIN DES SPORTIFS

* L'arrivée du Test & Buy, peut être générateur de produits retournés:
2% de sportifs testeurs peuvent générer 1 000 000 retours

NOTRE TERRAIN DE JEU





Plus de 40 collaborateurs de commerce omnicanal, logistique et services se sont retrouvés pour écrire ensemble cette ambition

**Développer l'autonomie des sportifs sur le retour
omnicanal de leur produit**

**Créer l'expérience relationnelle du retour
(Accueil, Écoute expérience de la pratique sportive,
Remontée qualité)**

**Favoriser la filière Bleue et Verte de
nos produits de seconde vie
(Repair, Reuse, Recycle, Reduce)**



CE QUE L'ON NE VEUT PLUS

COMPLEXITE

TÂCHE SANS
VALEURS AJOUTÉES

DIFFÉRENTS
CANAUX

JETER *

INTUITIF

RAPIDE

RELATIONNEL

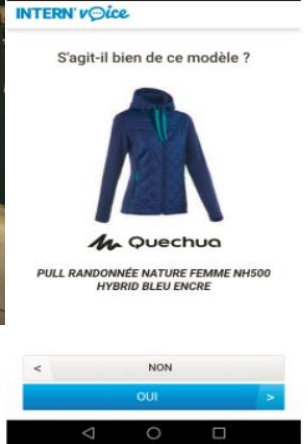
CE QUE L'ON VEUT

* A ce jour, le poids des défectueux est de 10 M€ sur le France, qui peut être projeté à 15M€ avec les projections de Test & Buy (2% utilisateurs testeurs)

NOS ACTIONS PRIORITAIRES



NOTRE ANCRAGE & NOTRE PARTAGE





ENCHANTEMENT DES SPORTIFS & DES ÉQUIPIERS

65%

2017



100%

2020



MERCI

