

## Résumé

Dans le cadre de son développement international, GANT cherchait un moyen de connecter ses équipes en magasin pour créer une culture d'entreprise forte. La marque voulait également aider ses collaborateurs à fournir une expérience client exceptionnelle et homogène en les formant en continu et en simplifiant les processus opérationnels en boutique.

Grâce à YOOBIC, les équipes des magasins GANT disposent de toutes les informations dont elles ont besoin à portée de main. Elles se sentent plus engagées et connectées partout dans le monde via l'application. Les équipes au siège ont une visibilité en temps réel sur leur réseau, ce qui leur a permis d'améliorer l'excellence opérationnelle, le taux de transformation et les ventes.



Grâce à YOOBIC, les collaborateurs de nos magasins à Shanghai donnent des conseils et communiquent avec les collaborateurs de nos magasins à Paris! Cela a vraiment créé de l'engagement et un sentiment d'appartenance à une grande communauté".

Maria Klingh, Directrice Retail Global de GANT

#### Résultats clés

- +30% de taux de réalisation des cours par rapport à la plateforme précédente
- Dépassement de l'objectif de 14% de taux de transformation à travers le réseau de magasins
- 90% des collaborateurs utilisent YOOBIC chaque semaine

# GANT

Industrie: Mode

Taille de l'entreprise: **750 points de vente et + de 1600 employés** 

Solutions YOOBIC utilisées :
Communication, Mobile Learning
et Excellence Opérationnelle

#### Challenges à relever :

- \* Manque de communication avec et entre les équipes en magasin
- Faible adoption des outils de formation
- Manque de visibilité sur l'exécution en magasin

#### À propos de GANT

Fondée en 1949 par un immigrant ukrainien. Bernard Gantmacher. dans le Connecticut, GANT est une marque internationale depuis ses débuts. S'imposant d'abord comme fournisseur de chemises masculines sur mesure, ses touches de couleur et son col roulé caractéristique sont devenus des symboles de la mode universitaire aux Etats-Unis. Au fil des décennies de succès, la marque s'est étendue à la confection de vêtements pour femmes, pour enfants et pour la maison. Elle est aujourd'hui présente dans plus de 70 pays, avec des sièges sociaux à New Haven et à Stockholm.

# **Challenges avant YOOBIC**

GANT était confronté à trois défis principaux qui impactaient de manière négative l'expérience de ses collaborateurs en magasin et de ses clients :

#### 1) Des équipes en magasin déconnectées

Les équipes en magasin sont la clé de voûte de la mission de GANT car ce sont elles qui interagissent avec les clients et façonnent l'expérience de marque chaque jour. C'est pourquoi GANT souhaitait disposer d'un outil permettant de recueillir les feedbacks des équipes en magasin et de partager les meilleures pratiques à travers tout le réseau international.

Les barrières linguistiques limitaient le partage d'informations au sein du réseau et ne permettaient pas aux équipes en magasin d'interagir entre elles. Cela affectait l'engagement des équipes et limitait l'agilité de la marque.

#### 2) Faible adoption de la formation

La devise de GANT est "Never Stop Learning".
Cependant, les outils utilisés pour la formation ne correspondaient pas à cette vision, car ils n'étaient pas assez engageants et pas adaptés aux contraintes des équipes en magasin. Par conséquent, les taux d'adoption des outils de formation étaient faibles, ce qui avait un impact sur les performances des magasins.



#### 3) Un manque de visibilité sur l'exécution en magasin

La remontée et l'échange d'informations entre le siège et les magasins ne se faisait qu'au niveau local et chaque équipe utilisait des outils différents tels que Whatsapp, les outils Google et les emails. Il n'y avait pas de processus ou d'outils de collecte de données standardisés et partagés par tous les magasins à travers le monde. Ainsi, les équipes siège n'avaient pas une visibilité consolidée et en temps réel sur l'excellence opérationnelle à travers l'ensemble du réseau.

GANT souhaitait accompagner les équipes en magasin dans l'excellence opérationnelle. Les équipes Retail cherchaient un outil unique qui leur permettrait de collecter des données sur le déploiement du VM et des campagnes et sur l'exécution des processus opérationnels, afin d'améliorer le taux de transformation en magasin.

### La solution YOOBIC

Grâce à YOOBIC, GANT a centralisé tous les échanges d'informations entre les magasins, les équipes régionales et le siège. La marque a également créé une communauté digitale pour ses employés du monde entier et a intégré la formation dans le quotidien de ses équipes en magasin.

66

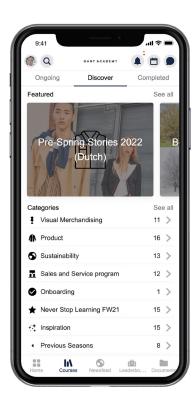
La solution YOOBIC rappelle à nos équipes les applications de réseaux sociaux qu'elles utilisent tous les jours. Elle est tellement simple à utiliser que les questions de support ont presque disparu."

Maria Klingh | Global Retail Director de GANT



#### Connecter une communauté globale

L'application YOOBIC donne à chaque employé la possibilité de partager ses connaissances et d'interagir avec les équipes des magasin GANT d'autres pays via le fil d'actualité et les commentaires. L'application YOOBIC traduit automatiquement les commentaires dans la langue de l'utilisateur, éliminant ainsi les obstacles linguistiques à la communication et au partage des connaissances qu'ils rencontraient auparavant.



L'utilisation de YOOBIC pour partager les bonnes pratiques et célébrer les réussites de chacun a permis de favoriser l'engagement et de créer une communauté digitale au sein de l'entreprise.

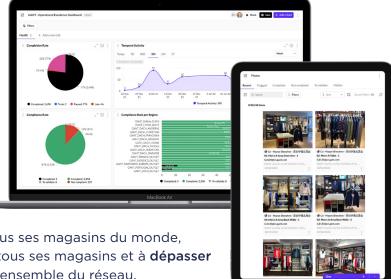
#### Engager les équipes via la formation

Avec YOOBIC, GANT a trouvé un outil pour accompagner sa mission "Never Stop Learning", car la formation est devenue **beaucoup plus engageante et accessible au quotidien**. Dans YOOBIC, les contenus de formation sont ludiques, interactifs et sous format microlearning, ce qui permet aux équipes de se former régulièrement sans perturber leur travail.

Depuis que GANT a mis en place YOOBIC pour la formation de ses équipes, le taux de réalisation des cours a augmenté de 30 % par rapport à l'outil utilisé précédemment. Les équipes de formation reçoivent des feedbacks des équipes de tous les magasins GANT et peuvent ainsi constamment améliorer les contenus de formation afin qu'ils profitent au maximum aux équipes en magasin.

# Améliorer l'excellence opérationnelle grâce à une visibilité en temps réel

Avec YOOBIC, GANT a désormais un outil standardisé pour communiquer avec les équipes et collecter des données dans ses magasins du monde entier. Les équipes siège ont ainsi gagné beaucoup de temps sur l'analyse et la consolidation des données. Elles ont une visibilité en temps réel sur l'exécution dans l'ensemble du réseau, leur permettant d'être plus agiles et d'améliorer la conformité.



En créant une expérience client cohérente dans tous ses magasins du monde, GANT a réussi à améliorer la transformation dans tous ses magasins et à **dépasser son objectif de taux de conversion de 14** % dans l'ensemble du réseau.

# Pourquoi GANT a choisi YOOBIC

- Communication directe entre les équipes magasin, les équipes régionales et les équipes siège du monde entier, permettant ainsi de créer une communauté globale.
- Réunit plusieurs outils en une seule solution facile d'utilisation 90 % des équipes se connectent sur YOOBIC chaque semaine pour se former, communiquer et réaliser leurs tâches.
- Une solution intuitive et ludique que les équipes en magasin apprécient et peuvent utiliser de manière autonome.
- Simplifie les processus retail en centralisant les informations en un seul endroit, permettant aux équipes siège et en magasin d'être plus efficaces.
- ✓ Offre une visibilité complète sur l'ensemble du réseau de magasins, ce qui permet à la marque d'être agile et d'améliorer l'expérience client en continu.

## Résultats

30%

d'augmentation du taux de réalisation des cours VS l'ancienne plateforme >14%

Dépassement de l'objectif de taux de transformation fixé dans tout le réseau (14%) 90%

des employés en magasin utilisent YOOBIC **chaque semaine** 

## À propos de YOOBIC

YOOBIC est une Digital Workplace permettant aux équipes terrain de communiquer, de se former et de gérer leurs tâches de manière performante. Grâce à la digitalisation des processus opérationnels, de la formation et de la communication interne, YOOBIC améliore la performance opérationnelle tout en renforçant significativement l'expérience quotidienne des collaborateurs sur le terrain.YOOBIC accompagne plus de 300 clients à travers le monde comme The Kooples, Lacoste, Fnac-Darty, Jules, Maisons du Monde et Zadig & Voltaire.

