

## Magasins de bricolage : la mutation est en route

(informations tirées du rapport Mintel : classement 2003 des distributeurs européens)

### Le principal moteur de la croissance est l'amélioration des performances, pas de l'expansion

Ces 20 dernières années, le secteur du bricolage a connu une forte croissance dans toute l'Europe. Aujourd'hui, cette tendance semble fléchir. Alors que les entreprises se concentraient auparavant sur le développement de magasins plus spacieux et sur l'implantation de nouveaux points de vente, l'accent est maintenant mis sur l'amélioration des performances des magasins existants. Ceci s'explique notamment par le phénomène de saturation présent dans certains pays, tels que l'Allemagne, ainsi que par la difficulté d'obtention des permis pour la construction de magasins de grande surface.

#### *Sur le marché du bricolage, la demande reste élevée*

La pléthore de programmes télévisés montrant comment transformer une pièce triste en un lieu de vie élégant ou exotique avec quelques coups de peinture, quelques panneaux MDF et un peu d'imagination n'y étant probablement pas pour rien dans cette nouvelle tendance, les gens sont devenus beaucoup plus soucieux de l'aspect esthétique de leur intérieur.

Dans certains pays, en Allemagne notamment, ce sont maintenant les particuliers qui prennent en main des projets d'aménagement de leur intérieur qu'ils auraient auparavant laissés à des professionnels. La pénurie de professionnels dans ce secteur et dès lors leur cherté peut expliquer ce phénomène. Les gens profitent peut-être aussi tout simplement du temps libre qu'ils ont en plus pour faire leurs travaux eux-mêmes et se faire plaisir en aménageant leur intérieur à leur goût.

Au Royaume-Uni, avec la montée en flèche du prix de l'immobilier, l'accession à la propriété nécessite souvent de passer par l'achat d'un bien intermédiaire que le particulier améliore lui-même pour pouvoir espérer vivre dans la maison et l'endroit de ses rêves.

Quelle qu'en soit la motivation, le bricolage est très populaire dans de nombreux pays européens et n'a jamais compté autant d'adeptes.

#### *Un service clients de meilleure qualité et un chiffre d'affaires plus élevé*

Les magasins de bricolage doivent dorénavant se concentrer sur les voies à explorer pour améliorer leur service clients afin d'en attirer un plus grand nombre ainsi que les possibilités de traiter les ventes plus rapidement. Les nouvelles solutions d'identification automatique répondent à ces deux objectifs.

#### *Le marquage du prix est une application clé*

L'un des principaux magasins de bricolage au Royaume-Uni a mené des tests sur l'utilisation des technologies mobiles afin d'améliorer le processus de marquage des prix. Actuellement, pour retirer un article afin de laisser la place à un autre, par exemple, le marquage du prix se fait à l'aide d'un système manuel basé sur du papier. Cette procédure implique un travail très laborieux pour le directeur de magasin et son personnel afin de répondre aux exigences d'audits. Et même dans ces conditions, le magasin n'est pas à l'abri d'erreurs pouvant déboucher notamment sur la vente d'un produit à un prix inférieur à sa valeur d'achat.



#### *Un processus moins laborieux et un plus grand contrôle*

L'utilisation de PDA portables permet au personnel de scanner le code à barres, d'en vérifier le détail via le LAN sans fil en passant par le WAN jusqu'au système ERP du siège et d'imprimer autant d'étiquettes qu'il le souhaite grâce aux imprimantes mobiles QL 320. La connexion au système ERP permet de garantir l'extraction des toutes dernières informations et des prix les plus actuels ainsi que leur correspondance avec les données de la caisse.

Il existe de nombreux types de marquages différents (offre spéciale, etc.). Chacun d'entre eux possède son propre stock d'étiquettes pré-imprimées sur lesquelles des réductions et des prix ont été inscrits à la main. Le nouveau système permet de n'avoir qu'un seul modèle d'étiquette tandis que les informations de marquage sont imprimées automatiquement.



### *Avantages liés à l'automatisation du marquage :*

- **Scan des étiquettes de marquage à codes-barres à la caisse, accélérant le contrôle des sorties de marchandises.**
- **Elimination des erreurs liées aux problèmes de lisibilité des prix rédigés à la main**
- **Les valeurs de marquage autorisées de certaines marchandises sont programmées et calculées automatiquement pour contrôler les prix évitant la vente à perte de marchandises**
- **Tous les marquages étant enregistrés dans le système, toutes les informations de gestion permettent ainsi des analyses en temps réel**
- **Le personnel n'a plus besoin de remplir des centaines d'étiquettes tandis que le supérieur n'a plus à les approuver toutes manuellement.**

### *... Et demain ?*

D'autres applications pouvant améliorer encore le service clients dans le magasin sont en cours d'évaluation.

### **Limites des registres de produits**

Voici un autre processus manuel selon lequel les commandes de produits (moquette, par exemple) sont passées via un registre manuscrit. L'automatisation de ce processus, qui permettrait de scanner le code à barres du produit, d'enregistrer les dimensions dans le PDA et de calculer automatiquement le prix, éviterait les erreurs. La commande peut par ailleurs être imprimée sur une imprimante QL 320 afin que le client aille à la caisse sa commande à la main pour le paiement.

### **Registre des commandes client**

Certaines marchandises sont commandées avec livraison à domicile. Dans ce cas également, l'impression automatique des commandes sur une imprimante mobile évite les erreurs liées à l'intervention humaine ou aux problèmes de lisibilités de l'écriture des différents intervenants.

### **Estimation du coût du projet / barème récapitulatif**

Pour les produits comme la tapisserie, la peinture, le revêtement de sol ou les carreaux de revêtement mural, la plupart des clients ont besoin d'aide pour calculer ce dont ils ont besoin. A l'avenir, les assistants de magasin pourraient saisir les dimensions de la pièce et autres informations utiles, scanner les codes à barres des produits sélectionnés et demander au PDA de calculer automatiquement le montant requis et le prix. Le tout étant imprimé sur l'imprimante QL. Par ailleurs, une liste des autres articles pouvant être utiles dans la réalisation du projet et précisant leur emplacement peut être ajoutée et servir de pense-bête au client.

### *L'étiquetage sur rayon constitue une autre application majeure pour certains magasins*

Plusieurs magasins de bricolage explorent la possibilité d'utiliser les imprimantes mobiles pour générer les remplacements des étiquettes sur rayon généralement imprimées dans l'arrière-magasin sur une imprimante laser. Ces étiquettes sont habituellement remplacées en cas de changement de prix, de changement d'emplacement du produit ou de dégradation de la qualité de l'étiquette existante.

La nécessité pour les assistants de magasin d'aller chercher les étiquettes imprimées dans l'arrière magasin, pour revenir ensuite sur leurs pas à leur point d'origine, prend du temps. Les magasins de bricolage sont souvent des magasins de grande surface, parfois même des entrepôts, ce qui peut transformer un moindre déplacement en vrai parcours du combattant. L'imprimante de l'arrière magasin étant en plus souvent utilisée pour d'autres travaux d'impression, des problèmes tels que l'insertion du mauvais support dans le bac ou une file d'attente de travaux d'impression retardant le processus sont envisageables.

L'utilisation d'imprimantes laser favorise également les gaspillages lorsque toute une feuille d'étiquettes est utilisée alors qu'une seule étiquette est nécessaire et que le reste est jeté. Le contrôle rapide des prix ainsi que l'impression d'étiquettes sur rayon à l'endroit où elles doivent être appliquées, grâce à des terminaux et imprimantes mobiles, laissent beaucoup plus de temps aux intervenants pour se consacrer à d'autres activités, telles que le service clients.

### *Grands noms du bricolage en Europe*

Ci-dessous la liste des 10 plus grands noms du bricolage sur la base de leur chiffre d'affaires en 2000/01 :

1. **Groupe Kingfisher (B&Q/Castorama)**
2. **OBI**
3. **Praktiker**
4. **Focus Group Ltd**
5. **Homebase**
6. **Groupe Leroy Merlin**
7. **Danske Træløst**
8. **Bauhaus**
9. **Hagebau**
10. **Groupe Intergamma**

La part de marché du groupe Kingfisher est estimée à 12,5 % et à 4,4 % pour OBI.





### *Opportunités pour les partenaires du réseau Zebra*

Les magasins de bricolage sont particulièrement intéressants de notre point de vue car, comme dans les supermarchés, leurs marchandises sont en libre service et leur surface est vaste. Ils se distinguent des supermarchés en ce que :

- a) ils ne sont généralement pas aussi en avance en termes d'automatisation en magasin
- b) les clients ont généralement besoin de plus d'aide dans le choix de leurs produits
- c) des marchandises en vrac ou en rupture de stock doivent parfois être commandées pour le client et/ou livrées.

Si vous envisagez de vous lancer sur ce marché, deux options majeures sont possibles : soit fournir une solution complète vous-même, soit collaborer avec un intégrateur système.

- Si vous êtes déjà fournisseur dans le secteur de la grande distribution, il se peut que vous souhaitiez développer votre propre logiciel pour ces nouvelles applications mobiles et sans fil et proposer une solution complète alliant logiciels, matériel et intégration système.
- Sinon, il vous reste la possibilité d'identifier l'intégrateur système chargé de s'occuper du système en magasin d'un magasin de bricolage et de collaborer avec celui-ci pour créer l'équipement mobile, les imprimantes, les fournitures et les services.

### *Taille du marché*

A noter que les grands noms du bricolage cités plus haut ne représentent que 40 % du marché global. Il existe beaucoup plus de petits magasins tels que ceux qui se spécialisent dans les produits de décoration d'intérieur plutôt que dans la grande variété de produits de bricolage et de jardin stockés par les plus grands distributeurs de bricolage. Les magasins spécialisés ont néanmoins une vaste sélection de produits. Ils vous offriront généralement une gamme bien plus large de peintures et de tapisseries capables de répondre à tous les goûts tandis que les magasins de bricolage généralistes se limiteront souvent aux marques leaders et à leur propre marque.

Dès lors, bien que la surface au sol et le chiffre d'affaires soient souvent bien inférieurs à ceux de leurs « grands frères », leurs besoins restent similaires lorsqu'il s'agit de fournir un meilleur service et une assistance plus poussée à leurs clients, s'ils souhaitent rester compétitifs.

### *Conclusions*

Les magasins de bricolage devant améliorer leur efficacité en magasin, il existe de nombreux débouchés pour les solutions d'impression Zebra, capables de :

- **réduire les erreurs en limitant les processus manuels et manuscrits ;**
- **libérer du temps pour que le personnel puisse le consacrer aux clients ;**
- **fournir un service clients de meilleure qualité à la fois en termes de vitesse et de précision ;**
- **apporter une assistance plus poussée aux clients pour les aider à définir leurs besoins ;**
- **améliorer le contrôle de la gestion des marquages de prix ;**
- **fournir des informations plus appropriées pour analyser les tendances et optimiser l'achat des stocks.**



ZEBRA SALES FORUM est une publication électronique pour les distributeurs et revendeurs habilités des produits Zebra. Veuillez adresser tout commentaire ou suggestion pour les éditions futures à l'éditeur, Marion Draper, Marketing Communications [[mdraper@zebra.com](mailto:mdraper@zebra.com)]  
Toutes les marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Tous droits réservés.  
© Zebra Technologies Europe Ltd. (04/04)