



ctionitr@gmail.com
communiqué de presse
Paris, le 19 septembre 2013

Orange reçoit le Janus du Commerce 2013 pour son nouveau concept de parcours client en boutique

- La nouvelle expérience client proposée par Orange dans ses boutiques a séduit le jury de l'Institut Français du Design qui récompense par ce prix, des concepts innovants d'architecture, de design ou de parcours client,
- Une approche qui enrichit aussi le métier des vendeurs en boutique

Un nouveau concept de distribution pour délivrer la meilleure expérience client

Pour tenir compte de l'évolution des comportements d'achat des clients sur internet et dans le prolongement de la démarche axée sur le service, initiée dans ses « Très Grandes Boutiques », Orange a entièrement repensé le parcours client dans une partie de ses autres boutiques. Ce concept innovant a été imaginé par Orange, en collaboration avec l'agence de conseil et de design PWP pour proposer une expérience client sur mesure autour de l'accueil, la prise en charge et l'accompagnement, avec notamment :

- la possibilité de s'auto-enregistrer dans une file d'attente dès l'arrivée en boutique et suivre sa position sur un écran,
- la mise à disposition d'un espace spécifique pour que le client réalise lui-même des actes de gestion simples ou des commandes de produits via son espace client sur Orange.fr,
- l'interactivité avec les produits en libre-service qui sont tous connectés et présentés avec des étiquettes électroniques,
- l'aide à la prise en main et le paramétrage du matériel* par un vendeur ainsi que des conseils personnalisés pour faciliter son utilisation,
- pour les clients professionnels, un accueil dans une zone dédiée.





Un véritable enrichissement des métiers en boutique

Les équipes sont formées pour offrir la meilleure qualité de service et guider les visiteurs dans chaque étape de leur parcours client dédié à l'échange et au partage autour du numérique. Véritables coachs multimédia, les vendeurs offrent aux visiteurs la possibilité de découvrir, apprendre et comprendre, notamment à travers les nombreuses démonstrations qu'ils réalisent.

Orange accompagne ainsi au quotidien tous ses clients et visiteurs en boutique pour qu'ils profitent pleinement et simplement des nouveaux usages numériques.

Pour découvrir en images ce [nouveau concept de boutique Orange](#)

* prestation payante. voir conditions et tarifs en points de vente

à propos d'Orange

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec un chiffre d'affaires de 43,5 milliards d'euros en 2012 et 168 000 salariés au 30 juin 2013, dont 103 000 en France. Présent dans 32 pays, le Groupe servait plus de 231 millions de clients au 30 juin 2013, dont 174 millions de clients du mobile et 15 millions de clients haut débit fixe dans le monde. Orange est également l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales sous la marque Orange Business Services.

Orange est coté sur le NYSE Euronext Paris (symbole ORA) et sur le New York Stock Exchange (symbole ORAN).

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : www.orange.com, www.orange-business.com, www.orange-innovation.tv ou pour nous suivre sur Twitter : [@presseorange](https://twitter.com/presseorange).

Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques détenues par Orange ou Orange Brand Services Limited.

Contact presse :

Isabelle Spanu - 01 55 22 27 31 – isabelle.spanu@orange.com