

- Comment implémenter une culture retail dans un contexte de fort turn over?
- Comment optimiser la performance sans sacrifier les marges?
- Comment mettre en place des process sans sclérosier l'organisation et l'agilité nécessaire pour répondre aux demandes mouvantes de nos clients?
- Comment basculer de façon sécurisée dans le monde de l'instantanéité et de l'omnicanalité?
- Comment digitaliser une enseigne pour passer d'une réponse adaptée au plus grand nombre à une réponse individuelle?

Toutes ces questions sont évidemment les questions que se posent les managers d'enseignes, quelles que soit leur taille ou leur secteur d'activité.

De prime abord, ma rencontre avec Benoit et son équipe a été pour moi un début de réponse à ces questions, d'une part par les solutions pragmatiques proposées mais aussi par une démarche pédagogique, ludique, facilement adaptable à chaque secteur d'activité. Ensuite la mise en place du programme, travaillé autant sur la chaîne managériale que sur les équipes terrain, encadré par des équipes professionnelles expérimentées ont achevé de me convaincre de la pertinence de la méthodologie CapKelenn du Retail Coaching.

Il est, à disposition des entreprises de retail, de nombreuses approches brillantes, performantes, répondant à des logiques conjoncturelles. Et puis d'autres, beaucoup plus rares, qui structurent une entreprise avec la mise en place d'un langage commun, de valeurs partagées et d'une culture qui s'inscrit dans le temps. A n'en pas douter, CapKelenn fait partie de cette deuxième catégorie.

**Je vous invite à rentrer dans cet univers passionnant du Retail Coaching!**

Olivier GAUNET  
Directeur Exécutif Grand Public

