

KIABI

X



CDR
AGENCY



Projet Kiabi

Cahier des Charges

Présentation de l'entreprise :

Kiabi est une enseigne de mode, ayant pour ambition de proposer à ses clients, une mode tendance accessible à tous grâce à des prix bas et un large choix de vêtements de qualité.

KIABI est une enseigne de mode à petits prix, née en 1978, et présente sur le Net depuis 2000.

ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE :

L'activité principale de l'entreprise est la distribution de prêt à porter pour ce qui concerne Kiabi. Si l'on parle de Kiabi Seconde Main, le vrai cœur du sujet, son activité principale est la vente de vêtements de seconde main.

Histoire résumée de l'entreprise : Kiabi est une société créée en 1978 à Roncq par Patrick Muriez. Kiabi signifie juste «qui habille».

COORDONNÉES :

100 rue du Calvaire, 59510 HEM, France.

N.Avot@kiabi.com Responsable Orga.

vanessa.moutinard@kiabi.com : PO.

OBJETIFS À COURT ET LONG TERME DE L'ENTREPRISE :

L'objectif est d'augmenter le trafic, populariser et fidéliser la clientèle de Kiabi et plus particulièrement celle de Kiabi Seconde Main à travers un processus de gamification. Un objectif annexe est également de transformer la clientèle Kiabi en communauté propre.

PARTICULARITÉ DE VOTRE ENTREPRISE PAR RAPPORT À LA CONCURRENCE :

Kiabi se différencie en étant accessible à tous: mise en valeur de tous les styles, toutes les morphologies, tous les budgets. On peut citer également : un service client 5j/7, des produits de toutes les marques peuvent être vendus, des frais de port très bas (0.99€), des prix fixes et bas de livraison via Mondial Relay (3.20€). De plus, si l'article est perdu par le transporteur, Kiabi ouvrira une enquête auprès de Mondial Relay pour le retrouver. Si en revanche, le colis n'est pas retrouvé, l'acheteur sera remboursé à hauteur de 25€ maximum.

Planning :

Date maximale autorisée pour l'envoi des propositions des prestataires : 28 février / 15 mars

Date de livraison du projet : indéterminée / mars

Date de mise en service (ouverture du site au public) : 2 semaines après la mise en place du nouveau système de gamification (tests, validation, etc)



Projet Kiabi

Cahier des Charges

Objectifs :

Pourquoi voulons-nous créer cette appli/site internet ?

Développer l'application seconde main de Kiabi. Transposer l'interface téléphone à un rendu sur ordinateur.

Est-ce pour obtenir des contacts de prospects et les rappeler ensuite pour leur proposer nos services ?

Oui, nous pouvons prendre contact avec des futurs clients pour leur proposer des vêtements par exemple via newsletters, emailing etc.

Est-ce pour vendre ses produits directement en ligne ? Oui, c'est tout le concept en fait (bien que l'on ait déjà une certaine approche phygitale avec les bons de réductions uniquement utilisables en boutiques physiques).

Cibles Visées :

AGE/SEXE :

Tranche d'âge large 15/35, 18-29 pour être plus précis. Profil focus sur les jeunes mamans.

NIVEAU DE COMPÉTENCE SUR INTERNET :

Habitué à utiliser un téléphone et diverses applications, un ordinateur portable. Affinité relative avec le monde numérique classique et jeux mobiles basiques. Apprécie les interfaces lights, modernes, colorées et animées.

HABITUDES ET COMPORTEMENT :

Achats/ventes rapides, compulsives et fréquentes. Achats // famille
Profil d'acheteur mais pas forcément consommateur.



Projet Kiabi

Cahier des Charges

Besoins et attentes :

Se débarrasser des vêtements que l'on ne souhaite plus en les vendant à bas prix.
Acheter des vêtements à bas prix. S'habiller avec des vêtements de marques selon un bon rapport qualité/prix. Recherche un processus de vente/achat rapide et sans prise de tête pour pouvoir rentrer facilement dans son emploi du temps.

CONTRAINTES IMPOSÉES PAR LA CIBLE :

L'application doit être simplifiée et peu complexe dans ses mécanismes. Le design doit être attractant, lumineux et facile d'accès.

Que va apporter le site à la cible ?

Un moyen fun et sans prise de tête pour vendre ses vêtements de seconde main et une interface sociale de partage.

Contraintes :

FINANCIÈRE :

Non fixées par le client. Nous créerons donc plusieurs scénarios en imaginant les moyens financiers, contraintes de temps et de personnel du client.

THÉMATIQUE :

Obligation d'utiliser la gamification.





Projet Kiabi

Cahier des Charges

Concurrence :

Vinted : <https://www.vinted.fr/>

Il est le concurrent le plus populaire dans le marché de vêtements de seconde main.

Avantages : Force publicitaire énorme. Bonne réputation générale et le plus tendance aujourd'hui.

Commission 5% prix d'achat + 0.70 forfaitaire = pas cher. Transactions simplifiées et sécurisées. Aucune commission sur les ventes en tant que vendeur.

Inconvénients : Actions automatiques nuisibles, contraintes pour l'expédition des colis dérangeantes dû au fonctionnement du site même si l'acheteur et le vendeur sont en accord. Pas de service clients. Pas de contrôle produit = potentielles arnaques.

Leboncoin : <https://www.leboncoin.fr/>

Avantages : Très populaire, pas de commission, choix du type d'expédition libre.

Inconvénients : Marketplace généraliste, on doit tout faire de A à Z.

Facebook market place : <https://www.facebook.com/marketplace/>

Avantages : rapidité de recherche, transparence concernant les profils des gens, communication facile.

Inconvénients : Marketplace généraliste, pas de solution de paiement en ligne intégrée. Envois à gérer soi-même. Les professionnels ne peuvent pas relier leur page Facebook à la Marketplace (Pas fait pour les entreprises).

Patatam : <https://www.patatam.com/>

Avantages : Possibilité de donner ses vêtements à la Croix Rouge. Paiement possible en cash ou en crédit Patatam avec montant augmenté de 20%.

Inconvénients : Pas de vêtements pour hommes.

Ebay : https://www.ebay.fr/b/Vetements-et-accessoires/11450/bn_16576896

Avantages : Très populaire, système de vente simple ou de vente aux enchères.

Inconvénients : Marketplace généraliste, présence de vendeurs professionnels. Commission de 8% sur vente d'articles.

Vide Dressing : <https://www.videdressing.com/>

Avantages : Fiable et sécurisé. Des délais à chaque étape: de la réservation jusqu'à l'expédition sont mis en place pour cadrer tout le processus et ne pas s'éterniser.

Inconvénients : commission au vendeur=15%, Longue procédure et processus .

Vestiaire Collective : <https://fr.vestiairecollective.com/>

Avantages : Expertise pour s'assurer que les vêtements sont de marque. Prise en charge possible mais payante de tout le processus de vente des produits par une équipe dédiée de Vestiaire Collective.

Inconvénients : commission au vendeur=15%, Strict et laborieux lorsque l'on a beaucoup d'articles à vendre.



Projet Kiabi

Cahier des Charges

Contenu de l'appli :

- Son profil avec chiffres clés : nombres de succès effectués de chaque rareté, nombre de ventes, nombre d'achats, son groupe, son nombre d'amis, ses avis, etc. Une option de modification du profil avec accès à toutes ses options d'avatars, thèmes, argent réel et monnaie virtuelle Kiabi. Un sous menu "marcher" pour voir ses propositions de ventes en cour et liste de souhaits concernant les achats.
- Une fiche de succès avec un arbre représentant les succès, une catégorie badges.
- Une boutique virtuelle avec l'argent fictif Kiabi obtenu en gagnant des succès.
- Un onglet vente/achat(rechercher) comme sur l'application actuelle.
- Un onglet groupe/clan/gilde pour discuter avec ses amis et fréquentations.
- Un onglet messages pour parler avec d'autres personnes tierces/prospects.

