

MISE EN SITUATION PROFESSIONNELLE

Entreprise française dans un secteur très concurrentiel, celui de la mode « haut de gamme »

Elle intervient comme producteur et distributeur. Organisée en franchise, elle cherche à faire évoluer sa stratégie pour lui permettre d'affronter l'arrivée de nouvelles franchises avec des offres sophistiquées portées par des prix tirés vers le bas

Cœur de cible: les femmes/hommes entre 30 et 55 ans, stratégie marketing tourné autour de concepts qui restent chères à l'entreprise comme le raffinement, la séduction et le glamour

Focus sur le conseil, l'écoute, la personnalisation des relations et l'évaluation de la satisfaction des clients.

Dans une optique de croissance à l'international, l'entreprise vient de racheter une douzaine de magasins en Europe et 10 aux USA qui sont désormais actifs et sous son enseigne. Désormais, le réseau compte 500 magasins en Europe, 200 aux Etats-Unis et 150 en Asie

Réseau de fournisseurs composé de plus de 60 entreprises qui doivent s'engager à respecter une charte éthique et de qualité

SI: le SI et la DSI sont désormais au cœur de la stratégie

Dans une démarche d'urbanisation, l'entreprise concentre ses efforts sur les métiers du marketing et de la supply chain.

*Intégration d'un CRM afin d'améliorer les processus de caractérisation et de fidélisation de sa clientèle.

*Mise en place d'un indicateur permettant d'évaluer la fidélité de la clientèle et de mesurer son taux de satisfaction

*Pour la supply chain, intégration d'une solution qui a pour but d'optimiser le suivi des flux et d'améliorer la collaboration entre ses équipes d'approvisionnement et les fournisseurs.

+projet de migration vers le cloud (réflexion en cours)

Des résultats conséquents en terme de CA sont à noter suite à l'intégration de ces outils et cela encourage la direction à continuer dans ce sens. Néanmoins, elle est consciente que cette évolution du SI va affecter les routines organisationnelles ainsi que les pratiques de travail des collaborateurs---
-risque de résistance aux changements----nécessite un pilotage opérationnel