

Morgane CAO - MBA 2 M&MS
N'deye KANE - MBA 2 M&MS
Kawtar Sara SANIJ - MBA 2 M&MS
Diana MILICEVIC - MBA 2 M&MS
Ebenezer MACLEAN - MBA 2 M&Da



Tableau d'analyse

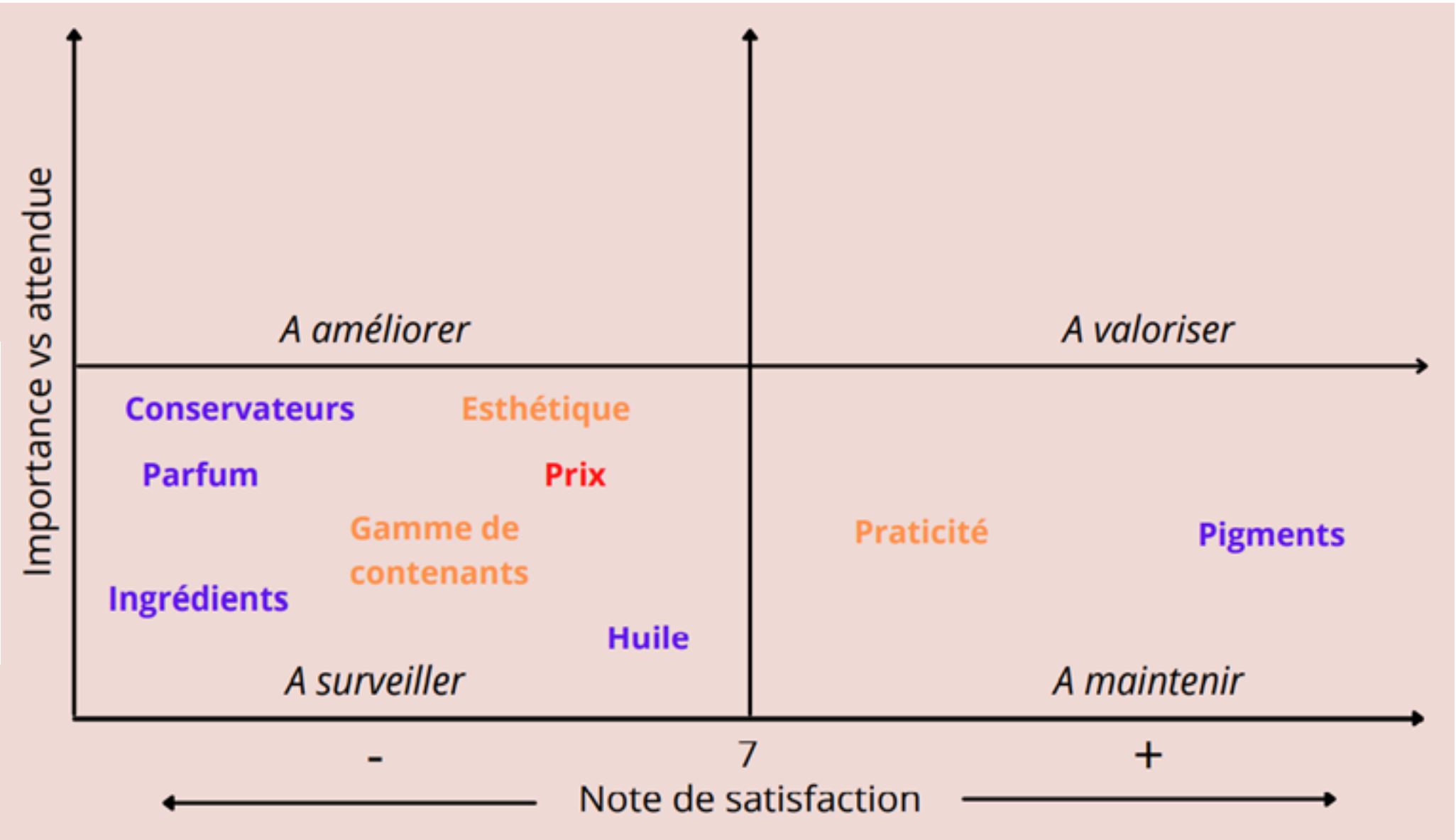
Note de satisfaction de la marque : 8
Note de satisfaction produit Lip Stain : 7

Formule :

- Ingrédients : 6 (4,5)*
- Pigments : 7 (4,5)*
- Conservateurs : 6 (4,5)*
- Huile : 5,5 (4,5)*
- Parfum : 6,50 (4,5)*

Packaging :

- Praticité : 7,5 (5)*
- Esthétique : 7 (5)*
- Gamme contenant : 6,5 (5)*



- **La formule** : Les résultats montrent une faible importance des critères concernant la formule. Cependant, en tant que chef de produit, il nous semble indispensable de les considérer importants. Compte tenu des réponses obtenues, les critères ingrédients, huile et conservateurs doivent être **améliorés**. Le parfum est **à surveiller** car la satisfaction est légèrement inférieure à celle du produit, elle reste cependant correcte. Le critère pigment quant à lui est **à maintenir** car la satisfaction concernant ce critère est égale à la satisfaction globale du produit.
- **Le packaging** : Nous pensons que la praticité est un critère important au moment de l'achat, et sa satisfaction étant bonne, cet élément doit être **à valoriser**. Concernant l'esthétique et la gamme contenant, la satisfaction est moins bonne après usage et donc ces éléments sont **à surveiller**. Cependant, ces éléments sont importants au moment de l'achat et nous les considérons comme des critères **à améliorer**.

Objectif

Fidéliser la clientèle en améliorant le produit

Stratégie

Afin d'améliorer la fidélité de la clientèle nous devons travailler les éléments ayant eu un impact négatif sur la satisfaction clients vis-à-vis du produit.

Diminuer de 30% les défauts, d'ici 2022 afin d'augmenter la fidélité de la clientèle.

Éléments à améliorer :

Formule :

- Huile
- Conservateurs
- Ingrédients

Packaging :

- Praticité
- Gamme contenant

Les consommateurs de produits cosmétiques sont attentifs à la composition des produits et à leur packaging. Outre la qualité du produit, qui doit être efficace, confortable à porter et simple à appliquer, ses caractéristiques environnementales sont également appréciées.

Brief : Formule

Améliorer les critères suivants :

- Huile
- Conservateurs
- Ingrédients

Départements concernés :

Consumer Insight - Sourcing - Recherche et développement - Production - Communication

Consumer Insight

Action :

Ajuster la formulation en accord avec les **besoins** et **demandes** des consommateurs.

S'orienter vers une formulation **minimaliste** qui convient aux tendances consommateurs pour limiter les ingrédients non essentiels

Tenir compte des retours consommateurs (**feedback**) pour adapter la formule.

Sourcing/Achat

Action :

Prospecter/Rechercher des **fournisseurs** de matières premières hydratantes pour adapter à la nouvelle formule.

Prioriser les fournisseurs ayant une **communication claire** et un total contrôle de leurs procédés de fabrication (ex: utilisation de principes actifs renouvelables, réduction de l'impact environnemental associé à la production des ingrédients).

Brief : Formule

Améliorer les critères suivants :

- Huile
- Conservateurs
- Ingrédients

Départements concernés :

Consumer Insight - Sourcing - Recherche et développement - Production - Communication

Recherche et developpement

Action :

Explorer des excipients d'origine plus **renouvelable** (Développement d'une formule contenant moins de conservateurs, des ingrédients plus naturels et moins asséchants, ingrédients plus hydratants).

Tests qualité sur la conservation du produit.

Ingrédients qui améliorent la tenue du rouge à lèvres (ex : recherche d'ingrédients innovants).

Production

Action :

Requalibrage des machines de production (température, mélange).

Communication

Action :

Adapter les **campagnes de communication** pour mettre en avant la nouvelle formule.

Parler de chaque ingrédient **optimisé** afin de donner de la visibilité sur les composantes du produit.

Site, Réseau sociaux, publicité

Brief : Packaging

Améliorer les critères suivants :

- Praticité
- Gamme contenant

Départements concernés :

Marketing - Achat - Recherche et développement - Production - Communication

Marketing

Action :

Etablissement de **nouvelles maquettes** de packaging (allègement de l'emballage pour réduire la quantité de matière première en diminuant le volume mort) et gamme contenants (plus léger et ergonomique) à proposer à la R&D pour tests.

Achat

Action :

Matières premières/cartons bruts à utiliser en production pour le packaging secondaire
Sourcing de matières premières auprès de fournisseurs

Brief : Packaging

Améliorer les critères suivants :

- Praticité
- Gamme contenant

Départements concernés :

Marketing - Achat - Recherche et développement - Production - Communication

Recherche et développement

Action :

Ergonomie des packagings primaires et secondaires, tests qualité pour vérifier les propriétés du nouveau packaging, étanchéité (aucune fuite et bonne conservation dans les nouveaux packagings), résistance (ex : si transports), biodégradable (démarche RSE sur les packagings secondaires).

Production

Action :

Qualibrage des machines sur les lignes de production (à adapter aux nouvelles recommandations)

Communication

Action :

Mettre en place une campagne de communication sur le nouveau packaging.
Ex : "Lip stain se réinvente".
Site - Réseaux sociaux - Publicité



MOYENNES DES NOTES :

Critère	Note moyenne											
Satisfaction globale vav de la marque	8,02											
satisfaction vav du produit lipstain	7,6											
Importance sur la composition au moment de l'achat	4,5											
Satisfaction sur la composition au après usage	6											
<table> <tr> <th>Critère</th><th>Note</th></tr> <tr> <td>Ingrédients</td><td>5,76</td></tr> <tr> <td>Pigments</td><td>7,02</td></tr> <tr> <td>Conservateurs</td><td>5,78</td></tr> <tr> <td>Huile</td><td>5,37</td></tr> <tr> <td>Parfum</td><td>6,33</td></tr> </table>		Critère	Note	Ingrédients	5,76	Pigments	7,02	Conservateurs	5,78	Huile	5,37	Parfum
Critère	Note											
Ingrédients	5,76											
Pigments	7,02											
Conservateurs	5,78											
Huile	5,37											
Parfum	6,33											
Importance de l'avis consommateur au moment de l'achat	5,80											
Satisfaction sur l'avis consommateur après usage	5,65											
Importance sur l'image de marque au moment de l'achat	5											
Satisfaction sur l'image de marque après usage	5,67											
Importance du prix au moment de l'achat	5,80											
Satisfaction sur le prix après usage	6,17											
Importance de la texture au moment de l'achat	6,17											
Satisfaction sur la texture après usage	6,20											
<table> <tr> <th>Critère</th><th>Note</th></tr> <tr> <td>Matte</td><td>7,28</td></tr> </table>		Critère	Note	Matte	7,28							
Critère	Note											
Matte	7,28											

Brillante	6,54	
Métallique	5,43	
DuoChrome	5,56	
Importance du packaging au moment de l'achat		5,34
Satisfaction sur le packaging après usage		7
Critère	Note	
Praticité	7.36	
Esthétique	6.93	
Gamme de contenants	6.63	
Importance de la gamme de couleur au moment de l'achat		6,36
Satisfaction sur la gamme de couleur après usage		5,55
Critère	Note	
Rouge	7,06	
Nude	7,13	
Métallique	4,93	
Orangé	4,48	
Bleu/Vert	4,15	