



Les Cordons Bleus

Définition d'une promesse de service

Soutenance du 16 octobre 2021

Étudiant : Alexandre Guillo

Mentor : Anja Golea

Mentor Évaluateur : Benoit Bernad



ÉLÉMENTS CONTEXTUELS





La société « **Les cordons bleus** » est une école de cuisine qui cherche à diversifier ses activités commerciales et renforcer son image de marque

Constat



Forte augmentation des demandes d'inscription



Cours dispensés en présentiel exclusivement



Site vitrine présentant les cours et leurs intervenants
avec possibilité de réserver en ligne



BESOINS & OBJECTIFS



Besoins

- Définir une nouvelle stratégie numérique
- Enrichir et diversifier l'offre commerciale de l'école
- Améliorer la satisfaction clients
- Développer le marketing promotionnel

Objectifs

- Amélioration de l'image de marque
- Augmentation de l'audience
- Augmentation du trafic sur la partie e-commerce du site
- Amélioration du taux de conversion
- Fidélisation des clients

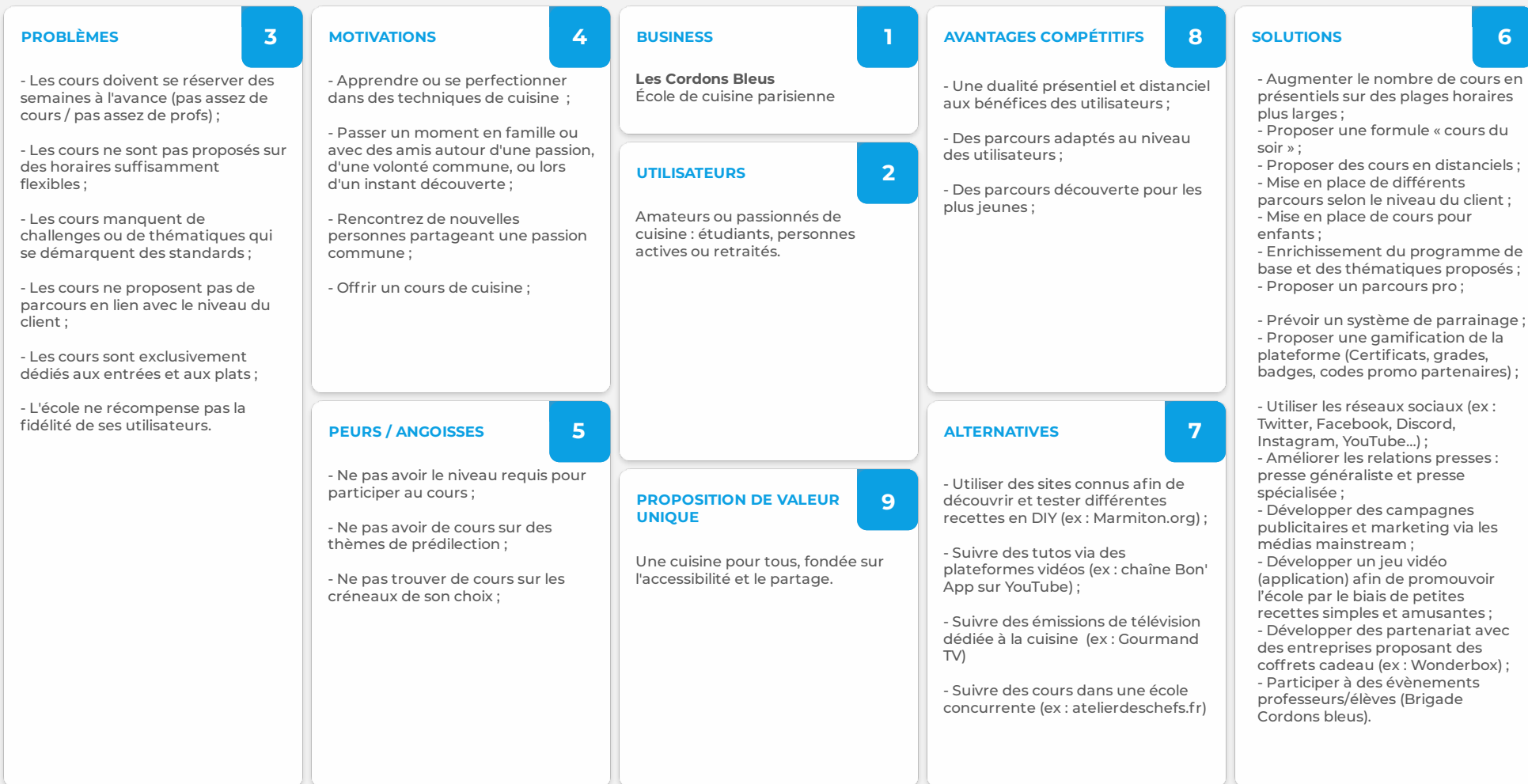


UX BUSINESS MODEL CANVAS





« L'**UX Business Model Canvas** est un business model construit à partir d'une approche centrée utilisateur. Il permettra de visualiser la stratégie de la société en se basant sur des problématiques et sur des solutions concrètes. Cet outil mélange donc les besoins utilisateurs avec des objectifs marketing afin de créer une proposition de valeur unique et différenciante de la concurrence »



Outils

- Business** : Quelle est l'identité de l'entreprise
- Utilisateurs** : Quels sont les utilisateurs cibles du client ?
- Problèmes** : Quels sont les problèmes que les utilisateurs veulent voir solutionner ?

4. **Motivations** : Quelles sont les motivations des utilisateurs à utiliser ce service ?

5. **Peurs /angoisses** : Quelles sont les craintes que les utilisateurs peuvent ressentir en utilisant ce service ?

6. **Solutions** : Quels sont les moyens nouveaux et existants qui peuvent répondre aux problèmes listés en point 3 ?

7. **Alternatives** : Quelles sont les alternatives qui empêcheraient les utilisateurs d'avoir recours à ce service ?

8. **Avantages compétitifs** : Quelles sont les fonctionnalités qui distinguent cette entreprise de la concurrence ?

9. **Proposition de valeur ajoutée** : Quelle est la promesse faite aux utilisateurs ?



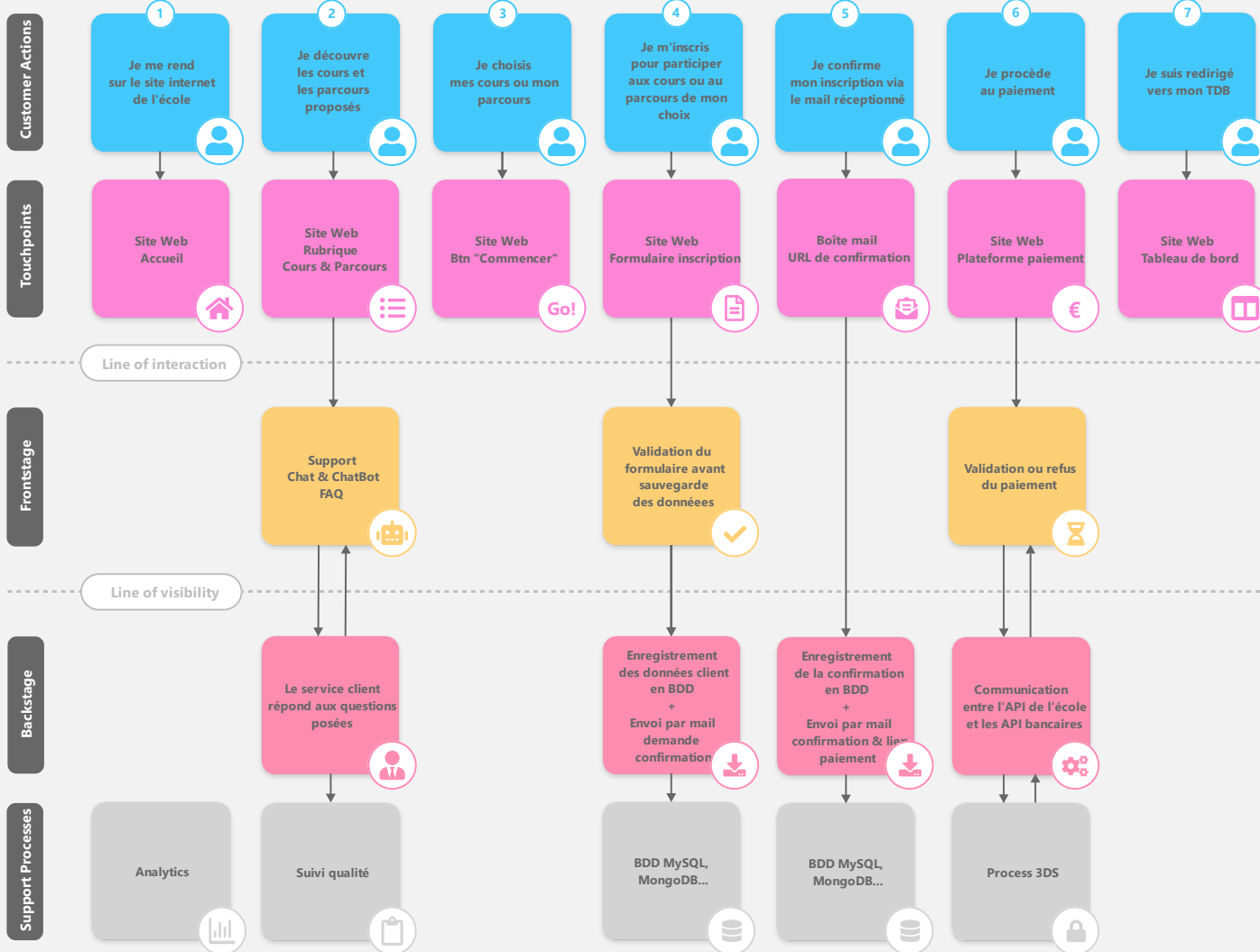
SERVICE BLUEPRINT



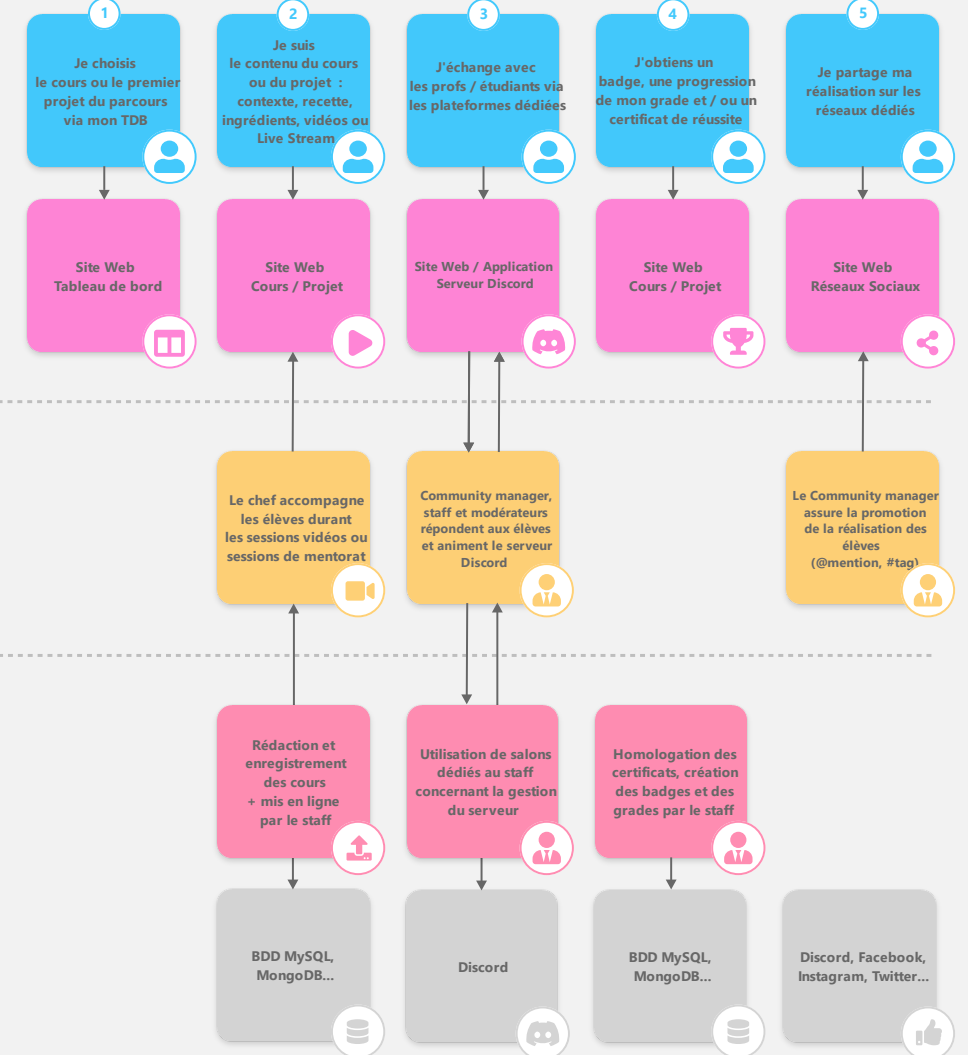


« Le **service Blueprint** est une méthode de conception qui cartographie le parcours client ou utilisateur à travers des processus internes à l'organisation. Il permet de résoudre des problématiques business/client complexes par la représentation visuelle, le travail collaboratif et des boucles d'itérations ».

Inscription aux cours



Suivi des cours



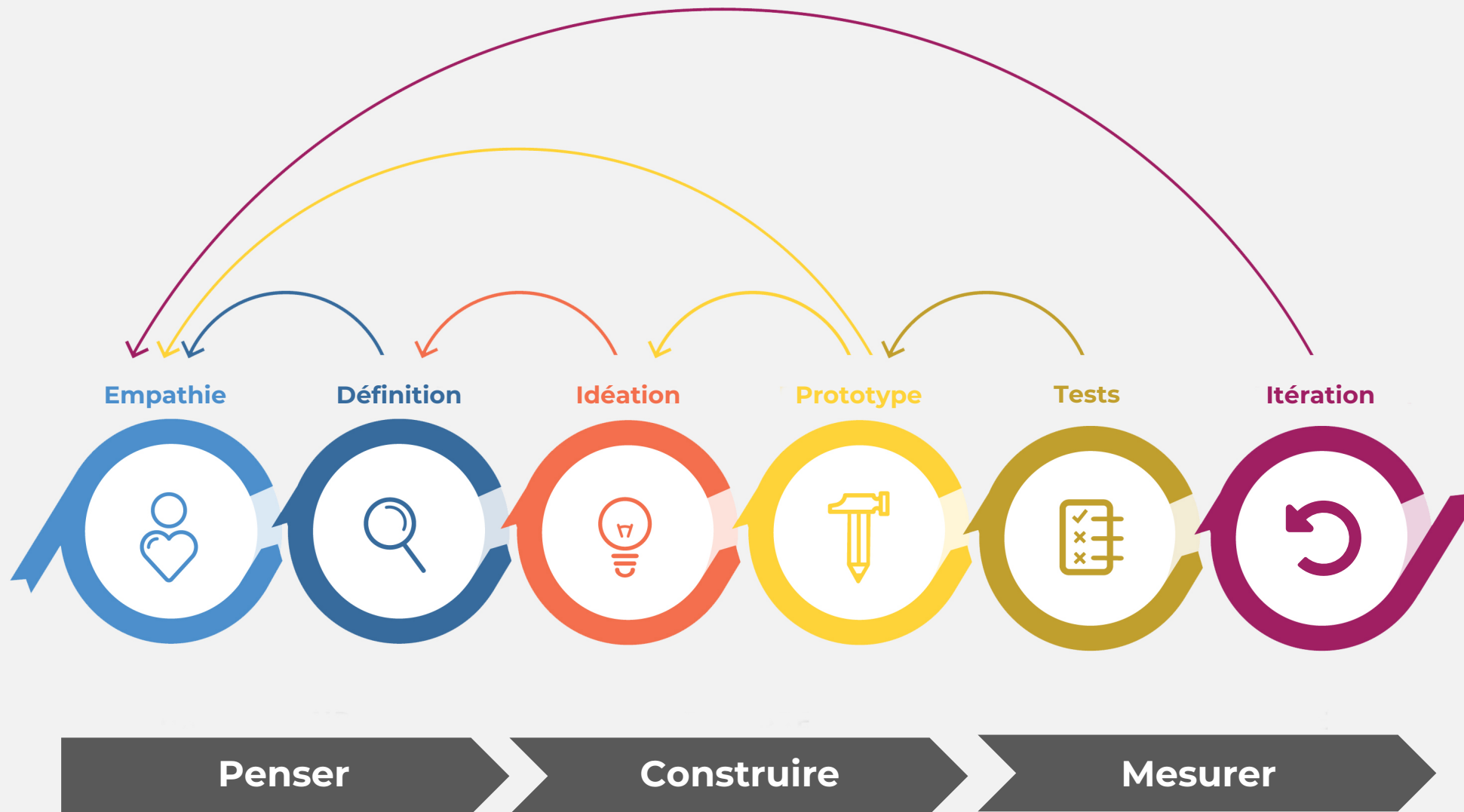


MÉTHODOLOGIE UX





« Le **Lean UX** est une approche globale qui a pour but de réunir la fabrication et la conception des produits en une seule équipe. Cela permet de créer un partage des responsabilités, et a pour but de mettre l'utilisateur final au centre de la réflexion et du travail de tous. »





RECOMMANDATIONS OUTILS

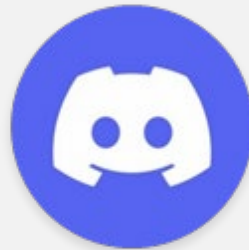


1

Gestion de projet



Trello



Discord

2

Design & Développement



Adobe XD



GitHub

3

Test



Maze



MERCI