



mooz

bubble tea



Le stage de Ulku TOPAL chez Mooz
Du 19 avril au 19 juin 2022



RAPPORT DE STAGE

Chargé du community management

Tuteur de stage : XIE Yuan
Entreprise : Mooz



Adresse : 4 bis rue de la Poste 74960 Annecy

Sommaire

1	L 'entreprise Mooz et son environnement économique	Page 4
----------	--	--------

2	L 'activité professionnelle confié par l'entreprise	Page 8
----------	---	--------

3	Analyse et conclusion	Page 17
----------	-----------------------	---------

Introduction

Également appelé thé aux perles, Zhēnzhū ou encore Boba. Il a vu le jour en 1980 dans une petite maison de thé à Taichung à Taïwan et s'est rapidement imposé comme la boisson emblématique de l'île.

Créée en 2019, Mooz est spécialisée en Bubble Tea à Annecy. Mais qu'est-ce qu'un Bubble Tea et d'où vient cette fameuse boisson ?

Ce breuvage peut se composer de thé vert ou de thé noir, il se boit froid ou chaud agrémenté de lait, il se décline en divers saveurs fruitées des plus exquises auxquelles on ajoute des boules de tapioca. On serait tenté de croire que le nom de thé aux perles ou Bubble Tea vient des boules de tapioca qui le composent, mais en réalité l'appellation "Bubble" vient de l'écume qui remonte à la surface lorsque le thé est frappé. Ce n'est que vers la fin des années 80 que des perles de tapioca ont été ajoutées dans le breuvage à base de thé. Les grosses perles de tapioca brunes qui tapissent le fond du verre de Bubble Tea rendent cette boisson unique.

Avec sa texture moelleuses et élastiques à la fois et légèrement sucrées, vous dégusterez ces perles à l'aide d'une paille XXL sinon les perles ne passent pas !

Dans le cadre de mon bachelor en Cycle Web et Multimédia à My Digital School, j'ai souhaité réaliser mon stage dans une entreprise répondant à ces enjeux tout en me formant aux métiers de community manager que j'ai découvert et que ma formation propose comme débouché. Les missions de créer du contenu m'ont attiré particulièrement car je voulais travailler mon esprit créatif, créer par moi-même et je souhaitais savoir si ce type de métier pouvait m'intéresser puisque je souhaite m'orienter dans ma formation et professionnellement vers le marketing et la communication.

J'ai effectué mon stage du 19 avril au 19 juin 2022 au sein de l'entreprise Mooz. Mon objectif était d'apprendre le monde du travail, d'expérimenter le résultat de mon travail mais aussi de gagner cette confiance en moi, d'apprécier mon travail et d'améliorer mon autonomie et ma débrouillardise.

Tout au long de mon stage j'ai été soutenue par Yuan et Yuwei les deux co-gérantes de Mooz avec qui j'étais en contact, elles m'ont aidées pour les créations et à évoluer dans mon travail.

Dans ce rapport de stage nous apprendrons un peu plus sur l'entreprise, son secteur et son environnement puis nous nous concentrerons sur les deux mois vécus et comment tout s'est passé puis enfin le résultat avec ses avantages et ses inconvénients.

Comment a été créée Mooz ? Voici un bref historique

Après leurs études Yuan et Yuwei, deux meilleures amies ont voulu créer leur propre business, à créer leur propre marque à elles.

En 2018, il y a eu l'idée de créer Mooz. Un salon de thé et particulièrement de Bubble Tea. Elles ne voulaient pas seulement vendre des boissons sans aucune raison, leurs buts sont aussi d'apprendre aux personnes la culture chinoise classique et leurs traditions. Qu'il n'y a pas seulement la restauration chinoise qu'on a d'ailleurs souvent tendance à confondre avec le japonais. Non, il y aussi toute une culture derrière à connaître et savourer.

Les deux jeunes femmes connaissaient les Bubble Tea depuis leurs enfances, c'est la boisson la plus connue du pays. Je cite "Nous étions jeunes et passionnées de Bubble Tea". Cette passion devient donc un business.

Très rapidement, elles s'associent et réalisent leurs rêves. Mooz ouvre ses portes en 2019.

Au début, elles n'étaient pas sûres que le salon de thé tienne, car c'était une première fois pour tout le monde. Donc elles se sont lancées en se disant que c'était un "essai". Et puis finalement, cet essai est maintenant devenu leur raison de se réveiller tous les matins, de préparer chaque jour ces thés et d'accueillir leurs fidèles clients qui les aiment.

Tous les produits et matières premières sont locaux ou bien sont importés de la Chine. Elles offrent maintenant le meilleur service avec la meilleure qualité ! Le sirop est interdit chez Mooz ! Tout est naturel !

Partie I - L'entreprise Mooz et son environnement économique

A - Mooz

1) Présentation de l'entreprise

Mooz est un salon de thé et plus précisément un salon de Bubble Tea. Il se situe au 4 bis rue de la Poste à Annecy. Mooz Bubble Tea a été créée en 2019. Ce breuvage a fait un effet d'explosion depuis quelques années en France auprès des jeunes en particulier. Le thé aux perles, aussi appelé **zenzou** (en chinois 珍珠奶茶 ; qui signifie. « Thé au lait aux perles »), **boba** (translittération de *Bubble* en chinois), **Bubble Tea** ou **thé aux bulles** par calque de l'anglais est une boisson originaire de Taïwan.

Inventé dans les années 1980, le thé aux perles a fait son entrée en 1990 dans la liste des boissons proposées par les chaînes de salon de thé jeunes et de boissons à emporter, secteur florissant à Taïwan. C'est une boisson si populaire dans son île d'origine qu'on en parle souvent comme de la « boisson nationale ».

Consommé dans de nombreux pays d'Asie tels Taïwan, la Chine (y compris Hong Kong et Macao, la Corée du Sud, Singapour, la Malaisie les Philippines, le Vietnam et la Thaïlande le thé aux perles a gagné en popularité dans les grandes villes **européennes** et **nord-américaines**, principalement celles accueillant une importante communauté asiatique.

Mooz ne veut pas seulement faire et vendre des Bubble Tea mais aussi transmettre la culture taïwanaise. Pour partager la culture du thé, Mooz vous propose une carte de thés très complète. Vous avez un large choix entre les plus classiques (thé noir, thé vert, thé oolong) ou sinon les plus spéciaux (thé matcha, thé thaï, thé lavande, thé aux fleurs, thé à l'hibiscus, thé à la rose).

Elles travaillent avec les meilleurs producteurs de thé afin de garantir un maximum de saveurs. Dans ces boissons handmade, retrouvez des jus naturels homemade et des produits d'une grande qualité. Absolument tout est personnalisable : la base, les toppings, le niveau de sucre, la température et bien sûr le lait. Et c'est avec tous ces ingrédients que vous créez une boisson unique, faites pour vous. De plus, les meilleures qualités ne sont pas seulement dans les boissons mais aussi dans les gobelets et les pailles biodégradables et totalement Eco friendly.

Statut de l'entreprise

Le statut juridique de Mooz est une SARL. La **SARL** est une société à responsabilité limitée, il s'agit d'une forme de société commerciale qui permet aux associés de limiter leur responsabilité au montant de leurs apports.

Secteur d'activité

Dans le secteur d'activité, Mooz se place dans **le secteur tertiaire**. Le secteur tertiaire est un secteur qui regroupe plusieurs activités. Il est composé du : Tertiaire marchand, qui regroupe les activités de commerce, de transport, d'activités financières, de services aux entreprises, de services aux particuliers, d'hôtellerie-restauration, d'immobilier, de communication et de beaucoup de domaines. **Mooz** se place dans le commerce.

Mooz est un établissement ouvert au public dont l'**activité** consiste à proposer à sa clientèle des boissons sans alcool et potentiellement des denrées alimentaires à consommer sur place ou à emporter. Mooz propose à sa clientèle des Bubble Tea et des petits desserts comme les mochis japonais, des dangos ou bien même des dorayakis.

Le chiffre d'affaires

Je n'ai pas le chiffre d'affaires exact, mais globalement, en 2019, la toute première année le Covid a frappé à la porte ce qui n'a pas été avantageux pour Mooz qui venait tout juste d'ouvrir le salon de thé. Puis en 2020 - 2021, le chiffre d'affaires a connu une évolution et une augmentation. Ça été une année où le Bubble Tea se répandait de plus en plus à Annecy. Il n'y avait pas de consommation sur place, seulement à emporter. En 2022, malheureusement il y aura une baisse du chiffre d'affaires. Mooz augmentera certainement ces prix d'ici là pour continuer à servir les meilleurs Bubble Tea d'Annecy.

La concurrence

Il y a plusieurs raisons à cette baisse du chiffre d'affaires. Une des raisons la plus importante est sûrement la concurrence. Les Bubble Tea se font connaître de plus en plus partout en France, de plus en plus de joueurs se lancent dans le marché. Les principaux concurrents sont Instant Bubble et Bubble Brothers sur Annecy. Il y a aussi bien évidemment le Covid 19 qui a frappé tout le marché du commerce et puis dernièrement, nous avons une inflation, une hausse des prix très forte, ce qui incite les clients à faire un pas en arrière.

Analyse marketing

Par rapport à ses concurrents, les forces principales et les opportunités de Mooz sont : l'authenticité, l'originalité, sa qualité et le fait qu'il sont très dans l'écologie. Les gobelets sont recyclables tandis que les pailles sont en fibres de bambou. Elles n'utilisent pas de sirop, tout est fait maison par elles-mêmes. Les thés et les jus de fruits sont totalement naturels, le home made est un phénomène de mode. Le Bubble Tea est personnalisable à volonté et peut donc séduire tous les clients. Une boisson = des boissons.

De plus, il a un aspect exotique qui permet de changer les habitudes et de sortir de la routine. La culture, et plus particulièrement la nourriture orientale et à la mode comme on le constate avec la tendance japonisante, véritable phénomène culturel. Le Bubble Tea taïwanais peut donc trouver sa place.

Les faiblesses et les menaces à Mooz sont le manque de visibilité sur les réseaux sociaux, le problème d'implantation géographique et bien sûr le Covid-19. Le Covid est venu un an après l'ouverture de Mooz, il y avait seulement les commandes à emporter ce qui a beaucoup touché la clientèle. Concernant l'implantation géographique, Mooz se trouve à Annecy, près de la gare en centre-ville, mais n'est pas un lieu assez touristique. Annecy reste une petite ville pour Mooz, il y a facilement du plagiat, c'est plus compliqué de convertir les personnes en clients fidèles tandis que dans les grandes villes, il y a beaucoup de personnes. Il y a plus de monde, plus de ventes et les gens sont plus susceptibles de devenir fidèles.

Le prix du produit risque d'être assez élevé du fait du grand nombre d'ingrédients requis. Il y a une méfiance éventuelle des clients face à un produit qu'ils ne connaissent pas ou peu. Dernièrement, à l'heure où l'on met en avant l'équilibre alimentaire, cette boisson pourrait être délaissée par le consommateur au profit de produits moins caloriques.

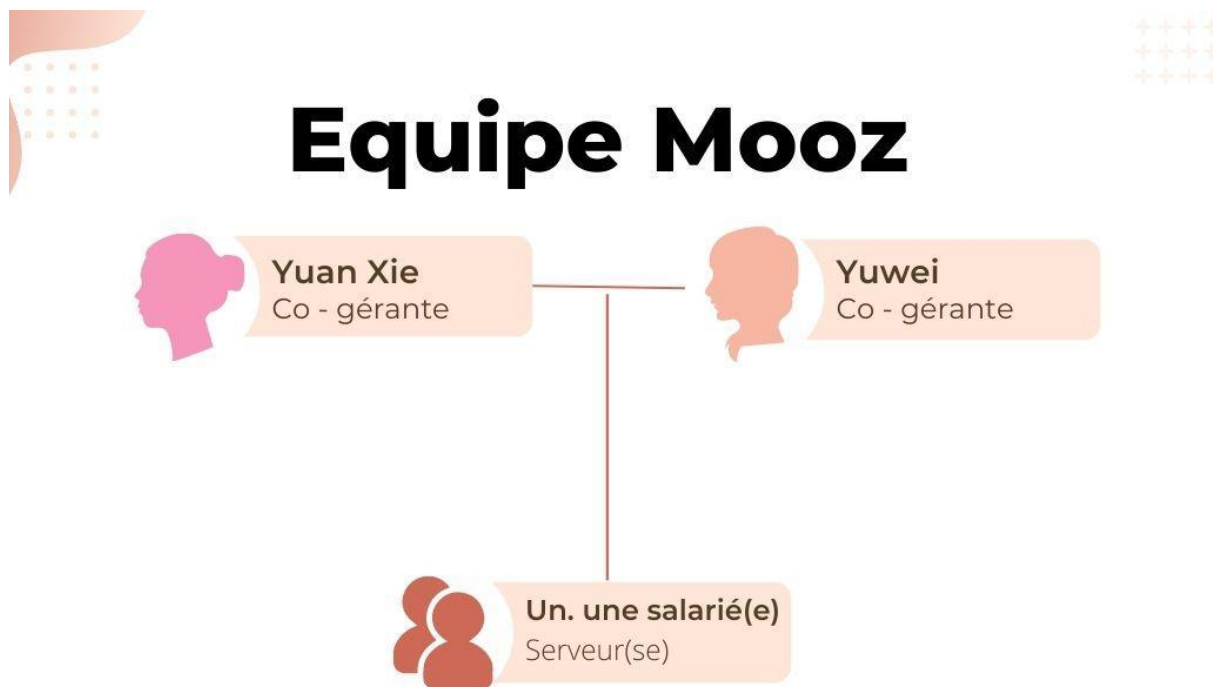
Cible

La cible étendue serait idéalement toutes les personnes fréquentant les espaces à grande distribution.

Toutefois le cœur de cible sera les personnes âgées de 18 à 35 ans, soit les jeunes adultes. En effet c'est la cible la plus sensible aux boissons "in" telles que le smoothie ou le milkshake et ils sont aussi clients des super/hyper marchés, contrairement aux collégiens et lycéens encore dépendant de leur foyer. On peut également supposer que c'est un produit qui plaira davantage aux femmes.

2) Organisation de l'entreprise

Voici un organigramme de l'équipe Mooz :



C'est Yuan et Yuwei qui dirigent Mooz. Ce sont les deux co-gérantes. Elles viennent tous les jours travailler. S'est-elle qui sont dans la partie cuisine où elles font les Bubble Tea car les recettes sont confidentielles. Puis elles embauchent une personne en tant que serveur(se). La personne qui sert est devant, c'est elle qui prend les commandes et qui reste en contact avec la clientèle. Ça reste principalement une petite équipe. Mooz est encore jeune mais se développe au fil du temps. Elles ont besoin de cette personne principalement en période de vacances et surtout en été.

Pour ce qui est de la réglementation, à titre de comparaison avec un bar ou un restaurant, un salon de thé est soumis à une réglementation standard, c'est-à-dire sans dispositions spécifiques et contraignantes. Parmi elles, Mooz a la sécurité incendie et l'obligation d'avoir un accès handicapé par exemple.

Partie II - L'activité professionnelle confiée par l'entreprise

A - L'activité professionnelle de Mooz

1) Contexte de l'activité professionnelle

L'activité professionnelle confiée par Mooz était en majeure partie le développement de leur compte Instagram. De plus, je devais réaliser une réflexion marketing en faisant une analyse marketing : qui sont leurs vraies cibles ? Quels sont les avantages et les inconvénients ? Comment mettre en valeur la marque et ses services.

Sous la direction de Yuan et Yuwei j'ai été chargée d'être une community manager de Mooz. Ce pôle était vide depuis un petit moment et elles n'avaient pas le temps personnellement de s'en occuper et ce n'est absolument pas leur point fort de gérer les réseaux sociaux. Elles travaillaient avant avec l'agence Markson sur Annecy. Seulement leur contrat à prit sa fin et elles n'ont pas engagé d'autres personnes. Mon but et ma mission était donc de remplacer cette place pendant ces deux mois. De plus, si mon travail leur plaira, je serais peut-être leur futur community manager. Mon travail se traduisait à créer des contenus uniques et originaux, à interagir avec les utilisateurs, animer la communauté de Mooz, faire de la veille pour se tenir informé des dernières tendances sur les réseaux sociaux, observer la concurrence, analyser des résultats.... En bref, le community manager regroupe toutes les actions liées aux réseaux sociaux. Mais pas que, puisqu'aujourd'hui le community manager peut aussi être amené à faire de la rédaction web, du référencement et même intervenir sur les CMS.

Il ne faut tout de fois pas oublier que le community manager fait partie de la stratégie de communication globale d'une entreprise, celle-ci doit être réfléchie en amont pour une bonne représentation de la marque et toucher la cible convoitée.

Au début, je me sentais lâcher dans le vide, je ne savais pas comment procéder et comment commencer car j'avais carte blanche partout. J'étais totalement libre pour la création, tout dépendait de ma créativité et mon imagination.

La première tâche que je me suis fixée a été de faire une analyse complète de la page Instagram et de noter toutes les choses qui pouvaient être améliorées, pour que celle-ci soit plus efficace. J'ai ensuite fait une analyse des chiffres concernant les KPI liés à la communauté de Mooz ainsi qu'une observation du taux d'engagement des publications pour savoir lesquelles fonctionnent.

La charte graphique et éditoriale était déjà complète et professionnelle. J'ai mené mon enquête pour récupérer certains éléments sur lesquels l'ancienne graphiste avait travaillé. J'ai alors retravaillé les thématiques de publications ainsi que le calendrier de publications que j'ai ajouté aux autres éléments qui construisent la charte. A mon arrivée, le planning de publication était fait sur un tableau Google Sheets avec des idées de posts. Il y avait un tableau pour chaque mois bien rangé dans l'ordre, c'était un calendrier éditorial.

Une fois que le post est validé par mes tutrices, je le programme aux horaires stratégiques choisis en amont dans la charte éditoriale.

9

La dernière semaine de mon stage, Yuan et Yuwei m'ont invité à Mooz pour réellement travailler. Pendant deux jours, j'ai été serveuse pour voir la relation clients. C'était aussi la semaine du festival international du film d'animation sur Annecy, il y avait donc beaucoup de monde et aussi beaucoup de touristes durant cette semaine chez Mooz. Ce qui m'a permis d'améliorer mon anglais davantage. J'ai analysé ce que les clients demandaient le plus, quelles boissons les attiraient le plus ou bien le moins. Ça a été plutôt facile pour moi car Mooz n'était pas tout nouveau pour moi. En effet, j'ai déjà travaillé chez Mooz pendant 1 an en 2020-2021, de plus je suis l'un de leurs clients très fidèle. Donc je me suis très vite adapté. Mon rôle était aussi d'observer mes patronnes pour voir leurs méthodes de travail. Ce qu'elles privilégiaient ou ce qu'elles négligeaient.

Ce que j'ai retenu durant ces deux jours : Elles font très attention à l'hygiène, c'est leur règle numéro une. Aucun élément ne touche à un autre, tout est toujours très propre. Certains clients voulaient qu'on prépare leurs boissons dans des gobelets qui leur appartenaient pour être plus écolo mais Mooz ne les acceptent plus car même si on en parle plus il y a encore le Covid et bien d'autres maladies, elles ne veulent aucun risque sur ce sujet. Mais depuis maintenant plus d'un an, Mooz utilise des gobelets biodégradables et les pailles sont en fibre de bambou ce qui rassure les écolos. Avec les clients elles font également très attention, il y a tous types de clients : ceux qui sont intolérants au lactose, d'autres aux fruits et plein d'autres cas comme ceux-là. Par ailleurs, on peut aussi modifier le taux de sucre. Si vous préférez sucré, peu sucré ou même pas du tout. Tout est modifiable. Le lait est également modifiable. De base, c'est fait avec du lait de vache mais vous pouvez alterner avec des laits végétariens. Comme le lait de soja, d'amande ou bien d'avoine. C'est vous qui composez votre boisson.

Ma mission était de créer du contenu, de faire de la rédaction pour les publications et de publier. Ce que j'ai pu remarquer c'est qu'il y avait de moins en moins de publications, il y avait à chaque fois un grand écart entre les dates de publications et ce n'était pas régulier. Mooz ne travaillait plus avec Markson depuis un petit moment et elles n'avaient pas vraiment le temps d'entretenir leur page Instagram. Et un autre objectif était de regagner les followers car en effet en octobre 2021, Mooz avait atteint ses 1000 abonnés mais c'est très vite redescendu, Mooz a perdu ses 40 abonnés, mon objectif était de retrouver ses 1000 abonnés.

Mooz n'a pas de site internet. Je leur ai proposé de faire un site vitrine mais elles n'ont pas voulu et n'en ressentent pas le besoin. Leurs cibles sont principalement les jeunes, une génération qui ira directement voir Instagram ou bien Tiktok. Également pour la page Facebook, au début il y avait une page Facebook mais il y avait très peu de trafic dessus donc elles ont fermé le compte Facebook. Un site internet sera sans bénéfice pour Mooz. Elles ne vendent rien de plus que les

Bubble Tea et les desserts. Pour les commandes à emporter, Mooz est sur Deliveroo.

Pour accéder à la page Instagram de Mooz



2) Où est-ce que j'ai travaillé et comment ?

Comme ce n'est pas une agence mais un salon de thé, je travaillais la plupart du temps chez moi. J'ai travaillé avec différents logiciels comme Canva, Illustrator, Première Pro et Photoshop. Ma tutrice de stage m'envoyait par mail les sujets, les grands thèmes de post à faire. Souvent, elle m'envoyait des photos prises par elle-même. Avec ces idées et ces photos je devais donc créer une publication pour Instagram avec la rédaction qui va avec.

Travailler à la maison n'était pas si simple que ça car ce n'est pas un cadre professionnel. Je n'arrivais pas à rester concentré longtemps donc je travaillais dans une bibliothèque, un endroit plus calme et adapté pour rester focus. Mes tutrices m'ont également proposé de travailler mes posts et rapport de stage dans la boutique à côté d'elle.

Instagram étant un réseau social très visuel, les légendes permettent de faire passer un message en complément d'une image, et notamment d'inciter les followers à faire une action. Je m'en suis rendu compte que la rédaction pour les publications n'était pas facile du tout. Au début, je voyais ça comme la mission la plus facile mais pas du tout. Écrire un petit texte, ni trop long ni trop court tout en promouvant le lancement de nouveaux produits ou d'autres choses était parfois difficile. Il faut trouver son style et le garder sur toute la page et inclure les détails les plus importants.

Être accrocheur dès le début est le plus important car Instagram affiche seulement les deux à trois premières lignes en aperçu, il est essentiel d'inclure les détails importants tout au début.

Dans le fil d'actualité d'un utilisateur, cela signifie qu'il n'y aura qu'une ou deux phrases qui seront initialement visibles. De plus, chaque publication doit avoir un but et une intention. Guidez chacune avec son propre objectif et laissez cet objectif dicter l'appel à l'action. Il faut savoir quelle question poser. Ensuite il faut ajouter de la valeur, la légende Instagram n'est pas là pour faire joli, elle doit apporter une information utile et une réelle plus-value aux followers, cela peut-être des conseils et astuces. La publication deviendra plus utile et sera plus susceptible d'être partagée et mise en favori. L'une des plus importantes et de rester naturel et ne pas être trop robotique. L'authenticité est particulièrement importante. Dans les contenus et les légendes, il faut que j'injecte ma véritable identité et écrire comme si je parlerais. Bien qu'il soit bon d'être stratégique et intentionnel, il est également nécessaire de projeter une image naturelle et authentique. Avant de l'écrire au propre et de l'envoyer, je le rédigeais en premier dans un brouillon, c'est là que je faisais les choix de mes emojis et des hashtags. Un autre point à jouer était les emojis.

Utilisez des emojis dans les publications pour animer les légendes et leur donner plus d'éclat. Des emojis pertinents placés à la fin des phrases ou des paragraphes peuvent également servir à structurer de longs blocs de texte. Mooz utilise fréquemment des emojis ce qui anime réellement les légendes, cependant il ne faut pas tout mélanger et en mettre une masse, en particulier dans la même légende Instagram. Et bien sûr, les hashtags sont un point clé de la légende. Les hashtags Instagram sont essentiels pour augmenter la portée des publications et les rendre consultables. Il faut s'assurer de les utiliser correctement.

Ils fonctionnent comme des mots-clés, car ils intègrent des capacités de suivi et de recherche. Rien ne nous empêche de saupoudrer un ou deux hashtags pertinents dans la légende Instagram pour lui donner plus de dimensions.

Voici un exemple de rédaction que j'ai pu réaliser :



J'ai également eu l'occasion de répondre à certains commentaires sur les avis Google. Mes tutrices de stage n'avaient pas toujours le temps de rédiger des réponses et de répondre, elles m'ont donc demandé si je pouvais répondre à certains des commentaires négatifs tout en restant respectueux pour pouvoir expliquer le pourquoi du comment. Les mauvais commentaires sont généralement sur le temps d'attente. J'ai donc fait une publication concernant ce temps d'attente et comment on peut le régler. Il n'a pas encore été publié. De plus, j'ai rajouté leur compte Instagram sur la page Google MyBusiness car elle n'apparaissait pas. Je l'ai ajouté à la place du site web.

En réalisant les posts instagram j'ai essayé de m'inspirer des publications d'avant et de rester dans le même thème. Bien évidemment j'ai gardé la même charte graphique mais j'y ai ajouté mon propre style. Yuan m'a dit que je n'étais pas obligé de suivre le même style et que je pouvais créer ce que je voulais. J'étais également libre de choisir le format : une publication, un carrousel, une vidéo ou un réel. Généralement je changeais toujours le design des posts. Pour les premières publications je mettais beaucoup trop de couleurs et d'écritures sur l'image puis je me suis plus basé sur du simple. Toujours un fond blanc, dégradé ou bien une couleur très claire avec la photo qui m'était envoyée. Puis sur les extrémités de l'image je rajoute des éléments. Pour ce qui est des légendes je n'ai pas changé le style et je suis resté dans le même style tout en ajoutant ma petite sauce par-dessus.

J'ai essayé de toucher à tous les formats et d'alterner pour qu'on voit de tout sur la page Instagram. L'avantage avec les vidéos et les réels c'est qu'on peut les voir même si on n'est pas forcément abonné sur la page. Il y avait plusieurs thématiques, tout dépendait de ce qu'on m'envoyait. Il y a des publications pour montrer un nouveau produit car oui presque toutes les saisons Mooz à une nouveauté. Puis nous avons des publications pour parler de la qualité et du savoir-faire, des posts pour annoncer un événement, pour les actions promotionnelles. Récemment, elles ont fait une vidéo pour montrer les valeurs de Mooz en mode storytelling.

Concernant la publication, il n'y avait plus beaucoup de rythme récemment ce qui avait dégradé le nombre des followers. Notre but était donc aussi de remettre un rythme sur les publications. On s'est dit au moins une publication par semaine. Parfois ce n'est pas évident car il y a des retouches à faire ou bien elles n'ont pas tout de suite le temps de vérifier ce qui retarde le jour de la publication. Donc pour combler le vide, je réalisais des petites storys comme des petits sondages ou aussi, par exemple, certains clients nous identifiaient sur leurs storys et je les remettais dans la propre story de Mooz.

Mooz à des petits personnages qui les accompagnent dans leurs publications, dans la boutique, sur les gobelets, les cartes de fidélités et bien encore partout. Ces petits personnages ont un nom, un signe astrologique, un caractère et un trait physique. Il y en a cinq. J'ai utilisé ces personnages quasiment sur toutes les publications que j'ai pu créer.

Les personnages de Mooz :



Ce que j'ai trouvé dommage c'est que je ne pouvais pas travailler sur d'autres supports c'est-à-dire sur d'autres réseaux sociaux. Mooz à seulement leur compte Instagram et restera ainsi pendant un moment. Je pense qu'un compte TikTok

peut convenir à Mooz. Comme je l'ai dit plus haut dans la partie une, Mooz est une entreprise qui cible les jeunes en particulier et de nos jours presque tous les jeunes ont ce réseau social. Faire des petites vidéos dans la boutique avec l'équipe et avec les Bubble Tea dans la ville d'Annecy peut être très intéressant.

Pour prendre des photos dans la ville, Yuan et Yuwei m'ont préparé les Bubble Tea puis avec une amie qui est venue m'aider nous avons trouvé des petits coins sympas pour prendre les photos. Ce n'était pas des nouveaux produits, non, c'étaient les grands classiques de Mooz idéal pour l'été et pour ces jours de canicule.

Les boissons conseillées pour l'été sont celles qui sont aux fruits, sans lait, mais aussi les milkshakes et les smoothies. C'est les plus frais et certains sans théines donc idéal pour tout le monde même les enfants. Tandis que pour l'hiver, les boissons au lait sont plus conseillées.

Tous les Bubble Tea sont faisables en chaud mais ceux avec du lait restent les meilleurs lorsqu'on les chauffe. On donne toujours des conseils aux clients lorsqu'ils ne savent pas et qu'ils sont très indécis mais le dernier choix est à eux.

Les outils de communication utilisés :



Google Sheets : On avait un calendrier éditorial sur Google Sheets. Le calendrier était un très bon moyen de communication entre nous, je mettais tout dessus et elles pouvaient les voir sans problème.



Par Mail : communiqué par Mail a été très simple et efficace. Yuan m'envoyait les projets et les idées et moi de même. Lorsque j'avais une question ou lorsque je terminais le projet demandé, je lui écrivais par mail.



Face à face : Bien que communiquer par mails soit rapide et efficace, parler face à face est toujours mieux et reste la meilleure forme de communication. On se fixait des petits rendez-vous dans la boutique au moins une fois par semaine.

Les outils de productions :



Canva : Canva a été très utilisé pour la réalisation de certaines publications instagram. Canva est une plate-forme de conception graphique qui permet aux utilisateurs de créer des graphiques, des présentations, des affiches, des documents et d'autres contenus visuels Sur les médias sociaux.



Illustrator : J'ai également utilisé Illustrator pour créer du contenu. Adobe Illustrator est un logiciel de création graphique vectorielle. Il fait partie de la gamme Adobe.



Première Pro : Première pro est un logiciel de montage vidéo. J'ai monté une petite vidéo également pour les réseaux sociaux.

Partie III - Analyse et Conclusion

Analyse du stage

Mon expérience chez Mooz fut enrichissante, tant sur le plan humain que professionnel. J'ai en effet pu apprécier la philosophie et les valeurs de cette petite mais vaillante entreprise amicale et chaleureuse qui se donne à fond dans ses projets. Je n'ai certes pas eu l'occasion de participer à beaucoup de projets variés et de mettre en application tous mes acquis durant mon année scolaire mais j'étais autonome, libre dans mes actions sous les ailes bienveillantes de Yuan et Yuwei.

C'est en expérimentant qu'on apprend chaque jour. Cette expérience professionnelle m'a appris l'importance de la communication dans le monde du travail pour avancer au mieux et ainsi éviter les moments de panique liés à la gestion du temps. Ce stage en community management m'a permis d'acquérir de nombreuses compétences au niveau de mes méthodes de travail.

J'ai également travaillé sur ma créativité afin de savoir comment attirer l'attention des internautes de manière intelligente et efficace. Pour cela, il fallait toujours avoir un œil sur les tendances du moment sur les réseaux sociaux, ce qui m'a permis de faire des veilles quotidiennes.

Le travail d'équipe a également été une partie conséquente de mon stage et j'ai dû être force de proposition quand il le fallait, ce qui n'était pas toujours le cas dans le passé. Car oui, je suis toujours hésitante à prendre des décisions toute seule et de proposer mes idées tandis qu'ici j'ai pu le faire et m'habituer. Il n'y a pas de mauvaises idées et au pire on ne perd rien à le faire.

Ayant fait ce stage dans un salon de thé, j'ai quasiment travaillé seule tout le long de mon stage, j'ai pu avoir une grande autonomie et je n'ai eu aucun souci pour me débrouiller et faire comme il se doit mon travail, j'estime que c'est une grande chance pour moi qu'on met fait confiance.

Les cours que j'ai suivi en première année m'ont été très utiles, par exemple les tutrices de stage me parlaient parfois dans le langage du e-commerce et je n'avais donc aucun mal pour les comprendre et engager la discussion sans incompréhension. Les outils de communication n'avaient plus aucun secret pour moi après les cours ce qui m'a permis de vite m'adapter et de me mettre au travail.

Passer toute sa journée devant mon ordinateur donc derrière un écran était une partie de ce travail qui m'inquiétait. Mais qui n'a pas été comme je l'avais prévu. Comme j'ai travaillé en distanciel donc chez moi ou n'importe où, j'étais libre de choisir mes heures de travail. Tant que je rendais le travail dans les temps et que tout soit validé j'avais carte blanche sur mes horaires. Ce qui a été un très grand avantage pour moi, car je travaillais lorsque j'étais bien concentré et lorsque je sentais de le faire. Je m'y suis rapidement habitué et cela me conforte dans mon idée de future carrière.

C'est lors du traitement relations clients que je me suis rendue compte que bien souvent on ne voit seulement le bon côté du métier de community manager, c'est-à-dire le fait de publier du contenu intéressant et de répondre aux personnes qui s'intéressent à l'entreprise. Durant ces deux mois j'ai très rarement répondu à des personnes qui étaient contentes des services de l'entreprise ou poster des publications auxquelles les internautes réagissaient bien. J'ai donc tout de suite aperçu un autre aspect du métier, ce qui pouvait devenir assez frustrant pour moi.

Certains utilisateurs utilisent internet comme un déversoir et on peut dire qu'il n'est pas toujours facile de subir leurs propos incivils et sans justifications. Bien sûr qu'il doit y avoir des mauvais commentaires, chacun est libre de donner son avis, seulement parfois il y a malheureusement que de la mauvaise foi et ce n'est pas justifié. Heureusement, grâce au travail d'équipe j'ai pu prendre du recul et y réfléchir deux fois avant d'interagir.

Dans les contacts professionnels, j'ai fait en sorte d'être la plus respectueuse et avenante possible. Je pars du principe que l'image que je donne peut affecter en bon ou en mauvais celle de mon entreprise. Cela est d'ailleurs également vrai au niveau des réseaux sociaux, ou encore au téléphone.

Pour ce qui est de l'ambiance, c'était très bien, je ne me sentais pas à l'écart et je suis resté à l'aise tout au long de mon stage. Comme je connaissais déjà mes tutrices, ça a été encore plus facile pour moi. Il n'y a jamais eu de malaise ou de mauvais moment, l'ambiance était chaleureuse et tout le monde était optimiste.

Bilan personnel

Ce que j'ai pu retenir de ce stage chez Mooz c'est qu'avoir carte blanche partout peut parfois me laisser dans le vide. Malheureusement je n'ai pas pu appliquer toutes les compétences que j'ai acquises durant mon année scolaire comme le développement web ni à Wordpress. Peut-être que plus tard j'aurais l'occasion de travailler sur ses points. Cependant, j'ai tout de même des axes d'amélioration. Je

me suis amélioré sur les outils de communication et sur les logiciels de la suite Adobe (Illustrator, Première Pro, Photoshop).

Même si mon stage s'est très bien passé chez Mooz, j'aurais préféré le faire dans une agence de communication et être encadré du début jusqu'à la fin pour avoir plus d'expérience sur d'autres logiciels pour ma deuxième année scolaire. Un autre axe d'amélioration a été ma prise de décision. J'ai été amené à prendre des décisions toute seule et de choisir le post à publier par exemple. J'ai aussi appris à prendre du recul sur certaines choses. Les premières semaines j'ai eu des blocages et je n'arrivais pas à continuer. Et en prenant du recul je m'en rends compte que ces blocages étaient parfois inutiles et qu'il fallait passer au-dessus. Je me suis débrouillé pour trouver d'autres solutions et parfois d'improviser. Dans le monde du travail il faut toujours oser poser ses questions et y aller sans se poser trop de questions car c'était un de mes plus grands défauts.

Un des points dont je dois m'améliorer est la rapidité. Effectivement, je n'avais pas de contraintes sur le temps et l'heure. Je rendais généralement mon travail assez rapidement lorsque je me mettais dessus, mais travailler de chez soi était parfois compliqué comme je l'ai dit auparavant dans mon rapport. J'ai eu du mal à installer une routine de travail tous les jours depuis ma chambre. De plus, un des axes à améliorer est la concentration, j'ai des troubles de l'attention, je n'arrive pas à rester focalisé pendant un long moment, ce n'est pas mon point fort. Il faut que je développe tous ces axes à l'avenir et aller de l'avant sans rester bloqué dessus.

Mes tutrices sont contentes de moi dans l'ensemble, les travaux que j'ai fournis étaient dans les attendues mais je pense moi, personnellement que je pourrais m'améliorer d'avantages et faire beaucoup mieux.

Si ce stage est à refaire ? Oui et non je dirais. Oui, car j'ai beaucoup aimé l'ambiance de Mooz et non car je voudrais m'entraîner dans d'autres domaines autres que le community management.

Conclusion

Mon stage m'a beaucoup intéressée, j'ai pu découvrir le vrai métier de community management et avoir un aperçu global de son fonctionnement. Il m'a permis de me familiariser avec les différents services et d'avoir une approche réelle du monde du travail. J'ai pu faire le rapprochement entre ce que j'avais appris en cours et ce qui se passe réellement dans l'entreprise, ce qui n'a pas toujours été facile car chaque entreprise et chaque client est un cas particulier.

Être stagiaire a répondu à toutes mes questions concernant ce métier. Car oui, ce métier peut devenir le mien dans l'avenir. Grâce à ce stage j'ai pu avoir un aperçu.

J'ai appris que cela implique une réactivité de tous les instants, une vigilance pour répondre aux sollicitations et permet de développer lorsqu'on met en avant des produits notre sensibilité artistique ou de communication.

Pour autant, j'aimerais découvrir l'univers du web dans son intégralité. Avec toutes ses forces et ses faiblesses, je voudrais m'améliorer sur tous les points.

Durant ce stage, j'ai absolument aimé l'ambiance. Yuan et Yuwei m'ont accompagné tout au long de ce stage, m'ont guidé et répondu à toutes mes questions. Leurs relations avec leurs clients sont tout simplement familiales et excellentes, on ne se sent pas étranger avec elles. Les thèmes des publications que j'ai créées étaient divers et variés, c'était enrichissant d'aborder ces différents sujets via les réseaux sociaux. De plus, être moi-même en relation avec les clients durant les deux jours que j'ai passé dans la boutique était pour moi une très belle expérience. Au niveau de ma débrouillardise et de mon savoir-faire c'était satisfaisant et avantageux pour moi car je sens que je me suis amélioré sur ces points. J'ai beaucoup apprécié la liberté dont j'ai bénéficié, je pouvais ainsi utiliser ma créativité et être force de proposition. L'autonomie et la confiance sont devenues pour moi des valeurs très importantes pour pouvoir accomplir un travail de qualité.

Je remercie toute l'équipe Mooz et principalement Yuan et Yuwei, mes deux tutrices de stage et aussi My Digital School pour ces deux mois d'expérience.

ANNEXES

Les publications sont dans l'ordre auquel je les ai réalisées :



Thé lavande au lait

Ces deux publications sont dans des couleurs chaudes, elles restent dans le même thème.



Thé au gingembre avec et sans lait



Ici, nous avons une partie de la collection Matcha. Ils ont tous été réalisés sur Illustrator

Strawberry Milk Cheese Cream

Matcha Strawberry



Matcha au lait





Publication pour une promotion + la story qui va avec

Il n'a pas encore été publié mais le sera pendant ces mois d'été.

Logiciels utilisés : Canva + Photoshop

BLUE FAIRYTALE



mooz
bubble tea

PINK LEMONADE



mooz
bubble tea





Le Pink Lemonade et le Blue Fairytale sont les classiques de Mooz

Les deux premières ont été faites sur Illustrator et Cana tandis que les autres sont des photos prises par moi.

Suite à plusieurs mauvais commentaires sur Google, nous avons décidé de faire un post pour leur dire comment être plus efficace et plus rapide. J'ai utilisé Canva pour le faire.



Vous êtes nombreux et on est reconnaissant !

Seulement voilà qu' il y a parfois des temps d'attente qui peuvent devenir longues



Voici donc nos astuces pour ne plus attendre chez Mooz !

mooz
bubble tea

Préparez votre choix à l'avance !

Nous avons la carte sur la vitrine qui est très détaillée et aussi à l'intérieur

Bien sûre nous restons toujours à disposition pour répondre à vos questions :)



mooz
bubble tea

Préparez votre moyen de paiement avant d'arriver en caisse !

Vous pouvez régler avec la carte bancaire ou en espèces

(On accepte la carte à partir de 5€)



mooz
bubble tea

Trop de monde ne veut pas dire trop de commande !

Venir en groupe de 10 personnes pour 1 seule bubble tea peut donner une fausse alerte aux autres clients !



mooz
bubble tea