

SEPHORA

ОКТЯБРЬ 2017



ИЛЬ ДЕ БОТЭ

ЗДЕСЬ ЖИВЕТ КРАСОТА

Год основания: 1969

- ☰ 31 страна
- ☰ 30 000
сотрудников в мире
- ☰ 2 000
магазинов, из них 140 в России
- ☰ 15 000
различных видов продукции



ИЛЬ ДЕ БОТЭ

Парижский бутик Sephora на Елисейских Полях
1500 м²

ИЛЬ ДЕ БОТЭ

Сеть парфюмерии и косметики ИЛЬ ДЕ БОТЭ основана в 2001 году и за недолгий срок стала экспертом и одним из лидеров в области розничной торговли косметикой и парфюмерией в России.

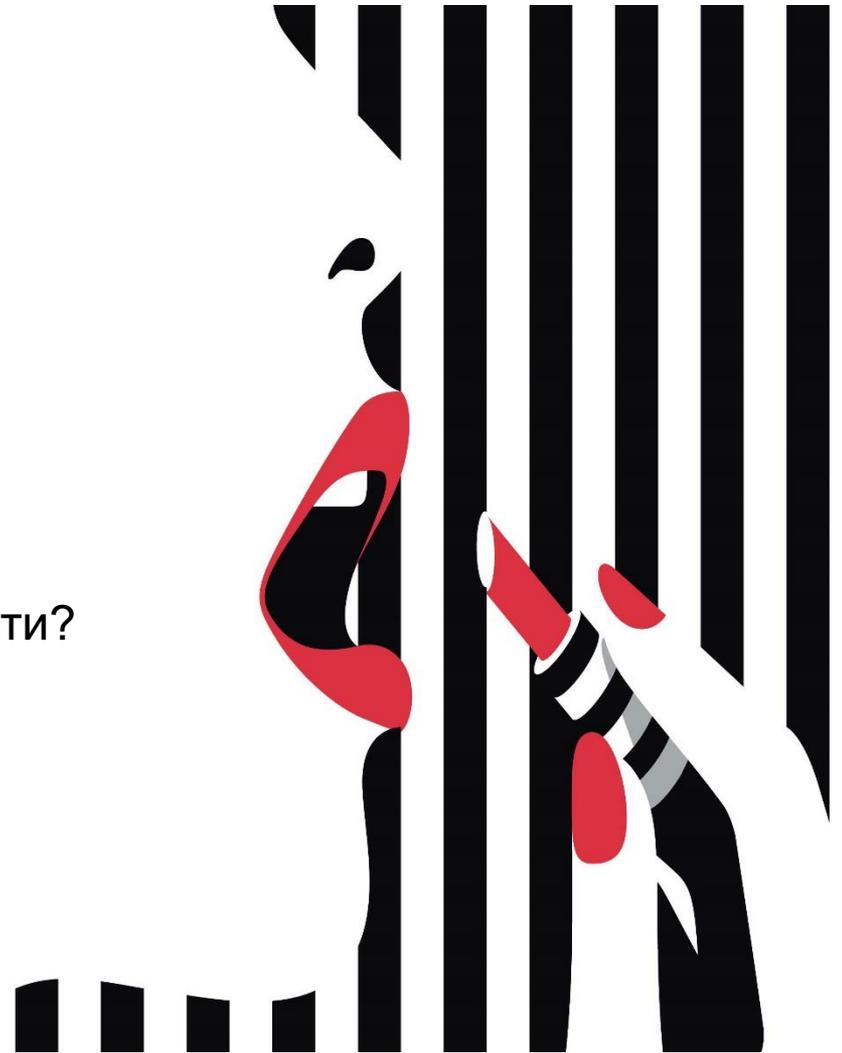
- 140 магазинов в 40 городах России,
- Самая престижная сеть для покупок клиентов категории VIP во всех городах своего присутствия,
- Задает тренды на рынке,
- Предлагает более 30'000 наименований продукции от ведущих мировых брендов в области парфюмерии, декоративной косметики и средств по уходу.

iledebeaute.ru



ТРАНСФОРМИРУЕМСЯ?

- ≡ Повышение лояльности?
- ≡ Новый уровень сервиса?
- ≡ Дифференциация?
- ≡ Повышение выручки, рентабельности?



ДАВАЙТЕ ПОМЕЧТАЕМ?



- ♥ Хочешь чайку? Как дела на работе?
- ♥ Новая помада? Как тебе идет!
- ♥ Куда в отпуск?
- ♥ Хочешь, порекомендую?

ИЛЬ ДЕ БОТЭ

ЧТО, ЕСЛИ...?



ИЛЬ ДЕ БОТЭ

ЗДЕСЬ ЖИВЕТ КРАСОТА



«Я ходила в ИЛЬ ДЕ БОТЭ, там работала продавец. Она тебе всё расскажет, пробники даст. Общались, как старые знакомые.»

«Я много лет хожу в один ИЛЬ ДЕ БОТЭ на Большом проспекте – с момента его основания. Там меня все девочки знали. Мы общались, о чем-то щебетали.»

«Я давний пользователь марки La Prairie, еще с тех пор, когда там консультантом была Люда, у нас милые отношения»

«Приятно, что они хотят создать атмосферу»

«Приятное общение с людьми, узнаёшь что-то новое»

«У меня очень давно уже свой мастер маникюра. Это личное такое – хочется к своим»

«Парковка имеет значение. Я лучше лишние километры проеду, чтобы нормально на каблуках пройти (в магазину ИЛЬ ДЕ БОТЭ)»

- ☰ Знать клиента в лицо?
Приветствовать по имени, знать с чем пришел?
- ☰ Знать, как зовут собаку, где отдыхал?
- ☰ Понимать, к какому сегменту относится, что любит покупать, в каких акциях участвует?

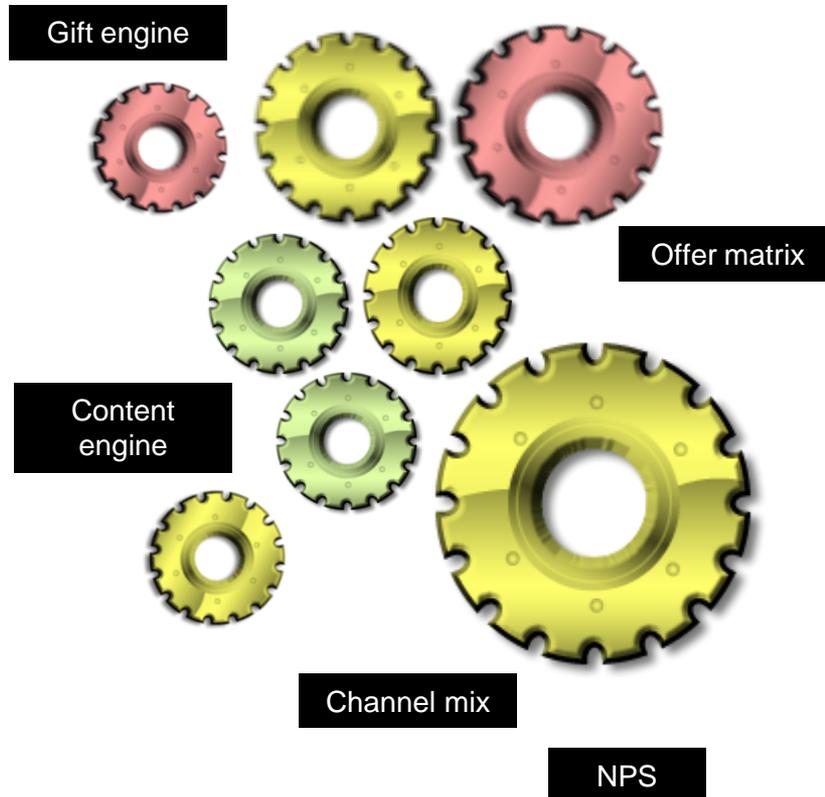
УЗНАТЬ?

И/ИЛИ

ЗНАТЬ?

- ☰ Мобильное приложение
- ☰ Wi-Fi (MAC-адрес)
- ☰ iBeacon,
- ☰ Биометрия,
- ☰ Самоидентификация в терминалах,
- ☰ Кассы самообслуживания,
- ☰ Digital Signature
- ☰





«Нужно, чтобы со мной всегда были на связи, чтобы они проявляли активность, следили за моими статусами»

«Я хочу, чтобы там всё тречилось – что я покупаю, что мне нравится, что я уже получила и т.д.»

«Чаще всего у тебя нет даже времени об этом подумать, а тут, когда тебе напоминают – здорово»

«Например, продавец может меня уведомить, сколько у меня баллов, и предложить на выбор – вы хотите съездить куда-то или на подарок собирать»

«Звонили в день рождения, поздравляли, приглашали, дарили подарки»

ВНИМАНИЕ: РЕЛЕВАНТНОСТЬ !



Негатив, недовольство



Интерес

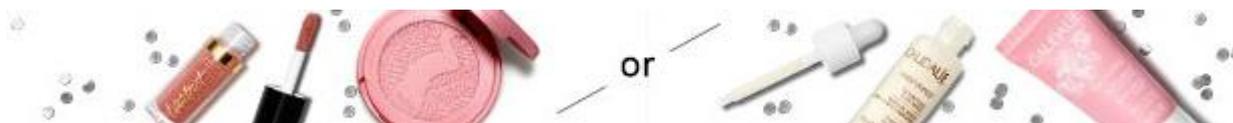


Довольный клиент

БУДУЩЕЕ – ЗА ТРАНСФОРМАЦИЕЙ?

«**Ответственность должен нести тот, кто предлагает услугу.** С нашей стороны меньше телодвижений, а с их – больше»

«Когда у меня плохое настроение, мне хочется красоты. Я заеду, понюхаю давно забытый аромат, посмотрю новые помады. Это время для себя. Покупая в ИЛЬ ДЕ БОТЭ, **мы делаем приятное в первую очередь себе**»





СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

ИЛЬ ДЕ БОТЭ

ЗДЕСЬ ЖИВЕТ КРАСОТА