

Le groupe Beaumanoir, pour ses enseignes Morgan et Bréal, développe des concepts « comme à la maison » pour pousser à son paroxysme le principe d'une expérience client unique.

Beaumanoir en mode boudoir

Pas d'étiquettes, pas de prix, et puis ce décor « comme à la maison »... Enlevons même les guillemets puisque, dans les deux cas, avec L'Appartement Morgan comme avec Villa Bréal, ces deux concepts du groupe Beaumanoir, nous sommes à la maison. Pas la nôtre, non, mais un appartement, un vrai, avec entrée, couloir, salon, canapés, fauteuils et télévision. « Pour preuve, le premier réflexe des clientes, quand elles entrent, est d'enlever leur manteau », sourit Nawell Cressot, responsable du marketing clients pour Morgan. Et si cette dernière sourit, c'est que cette attitude vient prouver que l'enseigne est dans le vrai avec son concept de L'Appartement Morgan. Même chose avec Villa Bréal, sur un principe sensiblement similaire. On dit sensiblement car si, dans les deux cas, la volonté est la même, à savoir servir du mieux possible ses clientes par le biais d'une expérience d'achat unique, la concrétisation diffère un peu.

Dans les deux cas, le service fonctionne sur rendez-vous. Dans les deux cas, il s'agit d'accorder à la cliente une attention longue et personnalisée : une heure pour elle et rien que pour elle. En clair : une nouvelle manière de concevoir la distribution. Exit le commerce de masse, place au commerce de précision et de proximité. D'ultraproximité même. La différence tient aux gammes présentées. À Villa Bréal, la cliente a sous les yeux l'ensemble de la collection disponible en magasin, et libre à elle de déambuler au milieu des articles. L'Appartement Morgan, lui, propose un service de *personal shopper*, avec un travail préparatoire plus poussé. « Si l'offre proposée provient du catalogue Morgan, nous l'adaptions à notre cliente qui, préalablement, au moment de la

prise de rendez-vous, a répondu à un court questionnaire, d'une dizaine de questions, nous permettant de cerner ses attentes en matière de tailles, de couleurs et de style », pointe Nawell Cressot. Pour la cliente, on voit bien l'intérêt. Celui d'être chouchoutée, dans un cadre intime – à L'Appartement Morgan, même si une pièce est dédiée aux essayages, il n'est pas rare, après quelques minutes de présence, de voir les clientes se balader en petite culotte tellement elles se sentent à l'aise...

Se faire connaître et travailler son image

Mais quel est l'intérêt pour les deux enseignes ? De prime abord, avec deux implantations parisiennes, qui plus est dans les beaux quartiers, avenue de l'Opéra (1^{er} arrondissement), pour Morgan, et rue du Chevalier-de-Saint-George pour Bréal (8^e arrondissement), on se dit que la rentabilité est loin d'être assurée. A fortiori avec un concept privilégiant la qualité de la vente à la quantité... Mais réfléchir ainsi, c'est adopter un schéma mental à l'ancienne. La satisfaction du client doit primer sur toute autre considération. Et puis, « *atteindre l'équilibre est tout sauf illusoire* », assure Nawell Cressot. D'autant qu'avec ces concepts, le groupe Beaumanoir travaille sur l'image de marque de ses enseignes. C'est certes plus difficilement quantifiable mais tout aussi important. « *Cela a pour but de faire découvrir Bréal à la femme parisienne qui ne nous connaît pas forcément* », explique pour sa part Laurence Planchenault, directrice commerciale de l'enseigne. Et comme, avec l'e-réservation et le click & collect, un lieu de vente est susceptible de se transformer en plate-forme de distribution, cela rejaillit de manière bien plus large que cela en a l'air. ■

JEAN-NOËL CAUSSIL

120 m²

La superficie de Villa Bréal

80 m²

La surface de vente de L'Appartement Morgan

Près de 200€

Le panier moyen à L'Appartement Morgan, contre 65€ en magasin

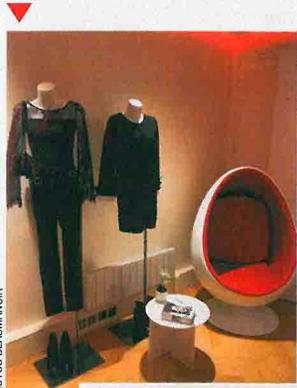
Source : Beaumanoir



UN DÉCOR DE MAISON
 Qu'on est loin des codes traditionnels d'un magasin! Villa Bréal se niche dans un vrai logement, et toute la décoration en témoigne, pour donner une ambiance cosy très agréable.

Villa Bréal

UN APPARTEMENT, UN VRAI
 L'Appartement Morgan ne ment pas sur son nom: on est ici dans un réel appartement parisien, avec salon et, même, salle de bains...



PHOTOS BEAUMANOIR



L'Appartement Morgan



SUR RENDEZ-VOUS
 Entrer sur rendez-vous, c'est l'assurance de disposer, gratuitement, d'un temps pour soi, accompagné par un *personal shopper* entièrement dévoué à la satisfaction de sa cliente.

UNE MEILLEURE EXPOSITION POUR LES ARTICLES
 Difficile, en boutique, d'exposer convenablement les accessoires et la maroquinerie. Dans L'Appartement, c'est bien plus facile. De quoi donner à ces articles une bien meilleure visibilité.



PHOTOS YVAN MATRAT/BEAUMANOIR

UNE OFFRE DE BOUTIQUE
 Villa Bréal propose l'ensemble de la collection de l'enseigne, mais dans un cadre bien plus intimiste.

