

UN MODÈLE ÉCONOMIQUE UNIQUE ET UN ACCÈS DIRECT AUX CLIENTS



© Nestlé Nespresso SA, Corporate Communications, Avril 2015

Pour plus d'informations sur *Nespresso*, rendez-vous sur notre site :
www.nestle-nespresso.com

Un réseau mondial
de plus de 400 boutiques

EN BREF

Nestlé Nespresso SA est une entité internationale indépendante au sein du Groupe Nestlé. *Nespresso* s'appuie sur un modèle économique unique qui lui permet de garantir la très haute qualité de ses cafés tout au long de la chaîne de valeur (de l'approvisionnement à la commercialisation en passant par la production), et de dialoguer directement avec chacun des Membres de son Club et de ses clients. Grâce à cet accès privilégié aux consommateurs, *Nespresso* bénéficie d'un atout majeur face à ses concurrents. L'entreprise gère, en effet, ses propres canaux de distribution, qu'il s'agisse de sa plateforme de commerce en ligne, de ses boutiques exclusives, de ses Centres de Relations Clients dédiés (centre d'appels), sans oublier les partenariats conclus pour la commercialisation de ses machines.

Les ventes B2B offrent de formidables perspectives de croissance. *Nespresso* ne cesse d'innover pour enrichir l'offre destinée aux professionnels, imaginant des solutions en mesure de répondre aux attentes des acteurs les plus exigeants du monde de l'entreprise, de l'hôtellerie et de la restauration.

Les consommateurs du monde entier interagissent avec *Nespresso* à travers une multitude de points de contact. Au total, plus de 6 300 spécialistes café sont en relation directe avec les consommateurs.

- Réseau international de plus de 400 boutiques exclusives.
- Boutique mondiale de vente en ligne 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.
- Réseau mondial de Centres de Relations Clients avec des spécialistes café *Nespresso* joignables à toute heure.

BOUTIQUES

Le réseau international de boutiques *Nespresso*, véritables vitrines de la marque, invite les consommateurs à vivre des expériences sensorielles uniques. Avec l'ouverture de 65 boutiques en 2014, à Bogota, Toulouse ou Istanbul par exemple, l'entreprise en compte désormais plus de 400 dans le monde.

Si les boutiques *Nespresso* offrent un accès privilégié au cœur de la marque, elles sont aussi un formidable outil commercial. De l'inauguration de la première boutique à Paris en 2000 à l'ouverture de la 400^{ème} en 2014, *Nespresso* ne cesse de réinventer la manière dont les consommateurs interagissent avec la marque. Ainsi, les concepts de choix et de personnalisation sont poussés encore plus loin pour une expérience de marque unique.

Les boutiques *Nespresso* offrent ainsi une expérience unique et résolument contemporaine aux consommateurs. Imaginées dans les moindres détails, elles leur proposent des espaces privilégiant plus encore la praticité, le choix et l'accessibilité. Au sein de l'espace Dégustation, les clients sont conviés à s'initier à l'art de la dégustation d'un café, guidés par un spécialiste café. L'espace Service Libre permet aux Membres du Club les plus familiers avec la marque, d'acheter à leur propre rythme leurs Grands Crus préférés. Grâce à la puce RFID (Radio-identification) insérée dans chaque étui, ils peuvent, en effet, choisir leurs cafés puis régler en toute autonomie. Fin 2014, 30 boutiques dans 11 pays offraient ce service ultra-moderne. Quant aux clients les plus pressés, ils se rendent directement à l'espace Pick Up, où ils peuvent retirer la commande passée en ligne ou par téléphone une heure auparavant.

En 2014, *Nespresso* a continué de lancer *Nespresso Cube*. Ce concept novateur et exclusif de kiosque/boutique automatique propose une expérience inédite aux clients et Membres du Club. Il offre le choix parmi les 23 Grand Crus de la collection permanente et les éditions limitées et prépare en un temps record les commandes grâce à une technologie robotisée avancée. Fin 2014, *Nespresso* compte six *Nespresso Cube*, implantées en Espagne, au Portugal, en Suisse, en France et en Italie.

VENTE EN LIGNE

Grâce à la plateforme de commerce en ligne, la plus grande boutique *Nespresso*, les consommateurs peuvent s'immerger dans l'univers de la marque à tout moment et en tout lieu. Son service de commande de capsules, machines à café et accessoires est accessible à toute heure. En moyenne, la plateforme e-commerce de *Nespresso* - ordinateurs, smartphones et tablettes - enregistre 250 000 visites par jour.

CENTRES DE RELATIONS CLIENTS

Les Centres de Relations Clients offrent aux Membres du Club *Nespresso* un autre moyen de dialoguer avec la marque. Disponible 24h/24 et 7j/7, l'un des 1 400 spécialistes café *Nespresso*, aussi chaleureux que compétent, répond par téléphone à chacune de leurs attentes, les conseille sur les Grands Crus ou les machines et prend instantanément leur commande.