

# Galeries Lafayette améliore son expérience client grâce à sa marketplace Mirakl

Les Galeries Lafayette placent leurs clients au cœur de toute leur stratégie – car l'expérience client est en effet d'une importance capitale. L'enseigne s'est fixé pour objectif de surprendre, attirer, servir et développer la fidélité de ses clients en leur offrant le meilleur choix de produits, présentés de la meilleure manière et accompagnés des meilleurs services pour une expérience shopping unique.

Dans ses magasins physiques, l'un des facteurs-clés du succès des Galeries Lafayette est la capacité de l'entreprise à créer un "one stop shop" avec tout sous le même toit pour ses clients, en englobant un large choix de marques sélectionnées et en délivrant une expérience d'achat de grande qualité. La seule limite au choix que peuvent offrir les Galeries Lafayette est la place disponible dans le magasin.

Dans le monde digital, cette contrainte n'existe pas, et les Galeries Lafayette y ont vu une opportunité d'améliorer encore plus l'expérience client globale.



## Une marketplace garantit une offre virtuellement infinie

Pour surmonter les contraintes d'espace physique de stockage, les Galeries Lafayette ont trouvé un équilibre entre son offre en ligne et en magasin pour répondre aux attentes de leurs clients. Par exemple, l'enseigne propose maintenant des produits uniquement en ligne (ex : jouets, art de vivre) qui ont été sortis des rayons en magasin faute de place.

Et comme dans leurs magasins physiques, les Galeries Lafayette veulent offrir une sélection efficace et complète sur Internet. Pour ce faire rapidement, et pour éviter les ruptures de stock, les Galeries Lafayette ont choisi de créer une marketplace avec Mirakl.

Sur celle-ci, des vendeurs tiers fiables peuvent ajouter de la profondeur et de la largeur aux gammes proposées, ce qui crée des "rayons infinis" pour que les Galeries Lafayette ne puissent plus passer d'à côté d'aucune vente en ayant plus le produit recherché en stock.

L'utilisation du modèle marketplace pour élargir son assortiment confère plusieurs avantages aux Galeries Lafayette : une croissance rentable, un merchandising flexible et de la modularité.

### ☑ Croissance rentable

Les Galeries Lafayette ne supportent aucun coût de stock, de logistique ou de services ; à l'inverse, l'entreprise se rémunère grâce à une commission obtenue sur les ventes marketplace. Si un produit est performant sur la marketplace, les Galeries Lafayette peuvent décider de l'intégrer à leur offre en propre avec la garantie que cela plaira à ses clients.

### ☑ Merchandising flexible

Les vendeurs tiers pouvant être recrutés et vendre sur la marketplace en l'espace de quelques heures, les Galeries Lafayette peuvent répondre à une demande client très rapidement. C'est un atout particulièrement important pour capitaliser sur les produits soudainement tendances, tels que les hand-spinners, qui requièrent de larges volumes de stocks sur de courtes périodes de temps, limitant la possibilité pour un distributeur de tirer profit de la tendance.

### ☑ Modularité

Une équipe merchandising ne peut gérer qu'un nombre réduit de fournisseurs. Avec une marketplace, il est possible de manager des centaines, voire des milliers de vendeurs avec une petite équipe. Cela permet une expansion d'assortiment à une échelle globale.

## Mirakl Marketplace Platform™, un levier de croissance

La réactivité étant un impératif dans le monde digital d'aujourd'hui, il était important pour les Galeries Lafayette que la marketplace soit lancée rapidement pour rester compétitive, tout en assurant à ses partenaires une solution solide, complète et efficace pour leur permettre de proposer la meilleure expérience possible. Au même moment, les Galeries Lafayette devaient garantir qu'elles offraient une expérience d'achat avec un service de la plus haute qualité, en adéquation avec la marque prestigieuse des Galeries Lafayette. De plus, le projet marketplace ne devait requérir ni trop de temps, ni solliciter trop de ressources pour l'entreprise.

Afin d'accomplir cela, les Galeries Lafayette ont choisi Mirakl Marketplace Platform, une plateforme conçue spécialement pour créer et gérer au quotidien une marketplace. La solution Mirakl intègre des workflows préconçus et automatisés et des composants tels que Mirakl Catalog Integration et Mirakl Quality Control pour créer rapidement une marketplace sans ressources internes incrémentales. La fonctionnalité Quality Control est d'autant plus importante qu'elle permet d'assurer aux Galeries Lafayette que ses vendeurs soient en adéquation avec son image de marque.



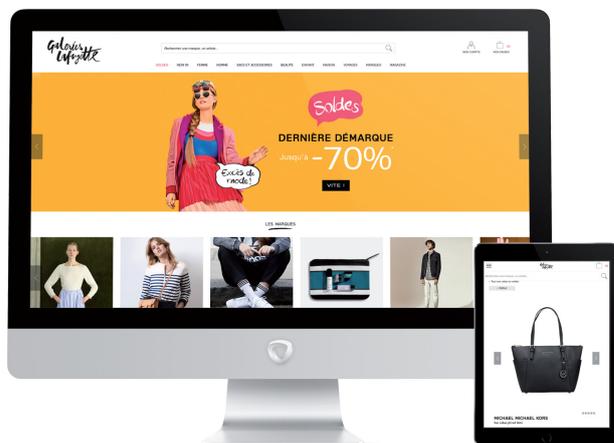
« Le choix de la solution Mirakl Marketplace Platform™ était évident, particulièrement parce que nos besoins étaient d'élargir rapidement et facilement notre assortiment via nos partenaires, tout en maintenant un contrôle strict de la qualité des services sur notre marketplace. Mirakl rend facile non seulement la gestion de la marketplace – du recrutement vendeur, à l'intégration des catalogues à l'orchestration de la chaîne logistique – mais aussi la possibilité pour les vendeurs d'ajouter leurs produits sur notre site. Grâce à cela, nous avons été capables d'améliorer l'expérience shopping des consommateurs qui sont de plus en plus exigeants au niveau de la qualité de service. »

Jean-Philippe Marazzani  
Directeur eCommerce des Galeries Lafayette de 2014 à 2016

## Des résultats impressionnants

Un grand nombre de projets e-commerce sont difficiles à évaluer concernant leur impact réels sur des indicateurs de performance tels que la croissance et la rentabilité. La marketplace Galeries Lafayette produit des résultats tangibles et est un véritable levier de croissance future. Avec sa marketplace, les Galeries Lafayette ont pu :

- Augmenter le nombre de références et le choix pour les clients avec plus de 70 marques ajoutées et 60 000 nouvelles références
- Booster la croissance du revenu net en se développant dans 5 nouvelles catégories de produits, dont l'équipement et la décoration d'intérieur, et en augmentant le revenu eCommerce de plus de 10% en un an
- Multiplier la marge par 2



Mirakl permet aux retailers, pure-players et marques de développer rapidement une source de revenus additionnelle en lançant leur marketplace e-commerce. Le modèle marketplace permet aux entreprises d'apporter plus de valeur à leurs clients et de les fidéliser en proposant plus de produits, au meilleur prix et avec une qualité de service optimale.



URBAN OUTFITTERS



Carrefour



PARIS  
+33 1 72 31 62 00

BOSTON  
+1 844 264 7255

LONDON  
+44 20 3355 9932

MUNICH  
+49 89 205 008 5012