



RUE DU COMMERCE

► À lire

Service compris 2.0 de Philippe Bloch

Sous-titré "360 idées pour améliorer la qualité de service à l'heure d'Internet", l'ouvrage délivre des conseils aux chefs d'entreprise pour optimiser leur relation client.



Cette nouvelle édition de Service compris (publié pour la première fois en 1986) aborde deux thèmes majeurs : la passion du client et le respect du collaborateur à l'heure des nouvelles technologies.

Ventana éditions, février 2011, 401 p., 20 € ; version eBook : 13,99 €.

► Outils

Maîtrisez votre e-réputation

Nomao lance le Business Center Nomao, une solution de gestion d'e-réputation. Vous cliquez sur votre compte et vous pouvez afficher les différents commentaires récupérés par le moteur de recherche. Celui-ci parcourt et indexe l'intégralité des contenus locaux disponibles



sur le Web. Vous pouvez ainsi réaliser une analyse pertinente et complète de votre réputation en ligne.

Prix : abonnement de 400 euros HT par an.
Rens. : fr.nomao.com

INITIATIVE



Marketing. Installée dans la très commerçante rue de Passy à Paris, Be Family, la boutique de chaussures de Sarah Benita, séduit petits et grands avec ses animations ludiques.

Elle convainc les mamans en séduisant les enfants

Dans sa boutique de chaussures modes pour enfants, Sarah Benita crée l'événement. Entre la visite du Père Noël en décembre, la dégustation de crêpes à la Chandeleur ou encore les goûters du samedi en passant par la chasse aux œufs à Pâques, tout est pensé pour inciter les enfants à passer la porte de Be Family. Et les parents ne sont pas en reste. Pour la Fête des mères, une réduction est offerte à chaque maman qui achète la même paire de chaussures que sa fille. Même chose pour la Fête des pères : les papas bénéficient d'une ristourne s'ils choisissent de porter les mêmes souliers que leurs bambins.

Si l'organisation de ces événements, très porteurs en termes d'image, ne nécessite pas un gros investissement, elle mobilise toute l'énergie de Sarah Benita. Au moins une fois par mois, les habitués de Be Family reçoivent un SMS les alertant des animations à venir, de l'arrivée de nou-



Repères

- > **Raison sociale**
Be Family SARL
- > **Activité**
Vente au détail de chaussures, vêtements et accessoires pour enfants
- > **Ville**: Paris (XVI^e arr.)
- > **Année de création**
2010
- > **Dirigeante**
Sarah Benita, 36 ans
- > **Effectif**
2 personnes
- > **CA 2010**: NC

velles collections ou encore des ventes privées. « Même si la cliente ne se déplace pas, elle voit qu'il se passe des choses dans la boutique, explique Sarah Benita. J'annonce aussi le calendrier des événements via Facebook, qui nous amène de nouveaux visiteurs sur le point de vente. Et bientôt, notre site proposera un catalogue en ligne. Ainsi les clientes n'auront plus forcément besoin de venir en boutique pour découvrir les nouveautés. »

Si elle mise sur les nouvelles technologies, la commerçante ne néglige pas non plus les "bons vieux trucs" comme les prospectus déposés sur les pare-brise des voitures ou encore la distribution de ballons dans le haut de la rue de Passy, traditionnellement commerçante.

Et le bouche à oreille fonctionne bien. Peut-être aussi grâce à la fibre commerciale de la jeune femme, qui a bien compris qu'un accueil chaleureux et un conseil de qualité étaient des leviers incontournables pour développer son activité. « Ce

sont des notions essentielles quand on s'adresse à des enfants, encore plus quand il s'agit de leur vendre des chaussures, précise-t-elle. Avec des petits, il est difficile de faire la part des choses entre un "J'aime pas" et un "Ça ne me va pas". »

Passionnée par son métier, Sarah Benita souhaite à terme ouvrir une deuxième boutique à Paris et, peut-être, proposer des corners enfants chez certains chausseurs en province. ■

CLAIRE POISSON

Certains modèles proposés dans la boutique existent en tailles adulte et enfant.



CLAIRE POISSON