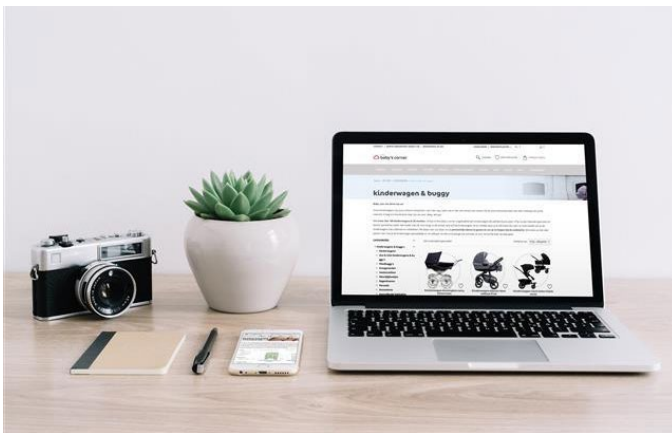


E-commerce

# The baby's corner fait un grand bond en avant dans la vente en ligne grâce à l'hébergement de Combelle



En l'espace de 20 ans, the baby's corner est devenu un concept global pour les mamans, les bébés et les enfants. Aujourd'hui, les jeunes parents et leurs amis passent plus de temps en ligne que jamais. La démarche vers la mise en ligne d'un catalogue en ligne attractif, varié et complet est

donc à la fois évidente et ambitieuse. Depuis 2015, Combelle contribue à concrétiser **la transformation numérique d'un concept commercial traditionnel.**

La liste de naissance parfaite, vous pouvez la créer chez the baby's corner. Tout ce dont le bébé et ses parents (ou ses grands-parents) ont besoin et les conseils personnalisés vont en effet de pair. Les futurs parents sont parfois submergés de bons conseils en tous genres. Les parents, les amis et les proches adorent en effet partager leurs connaissances, et ils font toujours cela avec les meilleures intentions du monde, parfois même avec plus de conviction que les professionnels. C'est pourquoi the baby's corner privilégie **les conseils personnalisés et les produits de qualité, aussi bien sur Internet que dans le monde réel.**



« Venez nous rendre visite, et vous verrez que notre boutique est une merveilleuse expérience en soi ! Et ce ne sont pas que des paroles en l'air. Ma super équipe fait chaque jour le maximum pour se démarquer de la concurrence, en prenant le temps pour vous, vos enfants ou vos petits-enfants. Vous pourrez ainsi passer un moment relaxant, et chercher exactement ce dont vous avez besoin, dans la couleur qui vous convient, afin de repartir avec le produit qui vous rendra la vie plus simple, plus belle ou plus agréable », affirme la directrice Sonia Pypaert.

## The baby's corner emploie des mamans

L'équipe de the baby's corner est principalement composée de mamans, c'est-à-dire de connaisseuses qui possèdent une grande expérience dans le domaine. En plus d'un riche choix de produits, vous pouvez également vous adresser à elles pour des conseils très personnalisés, qu'elles fournissent en prenant tout le temps et le calme nécessaires ! S'arrêter chez the baby's corner, c'est faire une visite, être accueilli à bras ouverts et obtenir des réponses à toutes vos questions. Parce que ce magnifique magasin est en fait un espace d'exposition permanent où l'on peut dénicher tout ce que l'on cherche pour les bébés, les enfants et les mamans.

Ici, on trouve sous un seul et même toit tout le nécessaire pour les enfants de 0 à 16 ans : pas moins de 60 marques de vêtements, plus de 25 marques de poussettes, le plus grand choix d'articles pour bébés qui sont à la fois sûrs, fonctionnels et tendance, des vêtements pour les mamans, les bébés et les enfants, des jouets et des cartables. Et tout cela dans un espace de shopping de 2.500 m<sup>2</sup>, où 20 spécialistes vous assistent avec le sourire.





## Un très grand assortiment disponible en ligne

En 2014, avec ses sous-marques the mum's corner et the kid's corner, the baby's corner a décidé de proposer son expérience d'achat et sa gamme de produits sur le web – qu'il s'agisse d'un petit cadeau, d'une liste de naissance ou de vêtements pour les futures mamans, les bébés et les enfants.

« Suite au rebranding en 2014, nous avons décidé d'investir toute notre énergie dans la transformation numérique de notre concept commercial. Nous ne parlons désormais plus que d'une seule boutique, car les ventes en ligne et hors ligne sont inextricablement liées. Nous disposons actuellement de 3 canaux de vente : le magasin en dur, les listes de naissance et la boutique en ligne. Et tous ces canaux sont complémentaires. Le site web ne doit pas être une simple vitrine qui ne sert qu'à présenter quelques promotions. Le client veut avoir le choix et préfère en outre que la présentation soit attrayante. Les parents utilisent des smartphones et des ordinateurs pour affiner leur choix. L'assortiment de la boutique en ligne doit donc être aussi complet qu'il l'est dans le magasin. »

**« En ligne, nous sommes toujours ouverts. Nous avons donc opté pour un partenaire informatique qui est lui aussi disponible à tout moment. »**

Sonia Pypaert, fondatrice et directrice générale

« L'investissement dans un PGI (progiciel de gestion intégré) centralisé a jeté les bases de notre approche omnicanal. L'implémentation de cette solution a permis de moderniser tout le fonctionnement de notre entreprise, et nous commençons aujourd'hui à en récolter les fruits. En utilisant un seul système pour tous les processus commerciaux, tels que la gestion de la base de données des articles, la gestion des stocks, les prix et les promotions, et ainsi de suite, nous sommes à présent en mesure de développer le magasin en utilisant tout son potentiel. Le parcours client peut commencer n'importe où, et la boutique en ligne constitue le principal pilier de notre stratégie de communication. Les clients peuvent puiser de l'inspiration et trouver de précieux conseils dans le blog consacré aux enfants, choisir des cadeaux tout au long de l'année, créer une liste de naissance et la faire parvenir à leurs parents et amis, etc. »





## Ouvert jour et nuit grâce à Combell

« Les listes de naissance représentent une large part de notre chiffre d'affaires. Nous voulons que notre notoriété soit maximale dans ce domaine. C'est pourquoi nous forgeons notre réputation à travers nos marques, notre large choix et notre savoir-faire, mais aussi en étant disponibles et joignables jour et nuit. Cela nécessite une méthode de travail sans faille et des systèmes informatiques de pointe, que nous avons trouvés chez Combell. »



« Sur Internet, nous sommes toujours ouverts. Après tout, notre groupe cible vit, dort, travaille et surfe sur le web à des heures tout à fait irrégulières. Nous avons donc opté pour un partenaire informatique qui est lui aussi disponible à tout moment. La joignabilité de Combell est excellente, même les jours fériés. »

**« Nous avons un seul interlocuteur en cas de problème. Dans la pratique, la fiabilité est remarquable, et c'est d'ailleurs ainsi qu'elle devrait toujours être. »**

**« Tous nos systèmes informatiques sont hébergés chez Combell, depuis notre site web et nos noms de domaines jusqu'à notre PGI.**

De cette façon, nous avons un seul interlocuteur en cas de problème. Dans la pratique, la fiabilité est remarquable, et c'est d'ailleurs ainsi qu'elle devrait toujours être. Je tiens à aider mes clients et à concentrer mon attention sur cet aspect. Les jeunes parents sont des enfants du numérique. Ils sont débordés, exigeants et sensibles aux détails. Ils veulent un service correct, et j'attends par conséquent la même chose de la part de mes fournisseurs. »

## Un scénario de croissance dans un marché en décroissance

Au cours de l'automne 2018, les ressources techniques de la boutique en ligne ont été considérablement accrues pour faire face à une croissance continue. « La croissance est un défi pour votre expérience client. La croissance en ligne exige une attention permanente au service



à la clientèle, ce qui suppose une disponibilité et une joignabilité optimales. Grâce à Combella, nous avons pu réagir rapidement à cette situation. Nous avons d'abord obtenu une mise à niveau temporaire, et avons ensuite conjointement décidé de passer de deux à quatre processeurs. »

**« La croissance est un défi pour votre expérience client. Lorsque vous faites de la vente en ligne, votre succès ne doit pas devenir un obstacle. »**

« Les chiffres parlent d'eux-mêmes. En 2018, nous avons vu notre chiffre d'affaires décoller via la boutique en ligne, et avons aussi noté une augmentation de notre chiffre d'affaires global, ce qui est en totale opposition avec la tendance que l'on peut observer dans le commerce de détail. En novembre 2018, nous avons ajouté de nouveaux produits à notre portefeuille, ce que nos clients ont beaucoup apprécié. Nous avons composé notre propre assortiment, avec des

marques exclusives, sans pour autant dissuader le grand public. Nous avons également fait le choix de proposer des produits durables et écologiques. De nos jours, lancer un commerce en ligne requiert un investissement de taille, mais c'est aussi un investissement pour notre avenir. Si the baby's corner continue sur cette lancée, notre boutique en ligne pourrait même devenir un business à part entière. »

## Contactez Combella



[info@combella.com](mailto:info@combella.com)



[www.combella.com](http://www.combella.com)



0800-8-5678

