



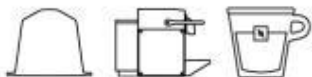
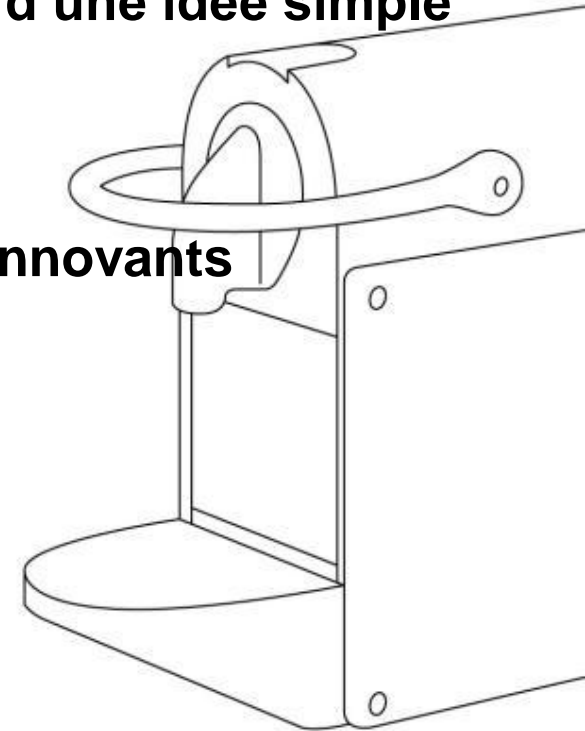
Nespresso France Crosscanal et Innovations Services

Conférence Multi-Canal Ecole Polytechnique

3 Novembre 2011

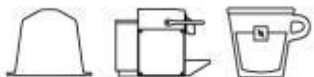


- 01 Nespresso: un concept innovant, né d'une idée simple**
- 02 Une société de services**
- 03 Exemples de services crosscanaux innovants**





01 Un concept innovant né d'une idée simple



Un idée simple, révolutionnaire...

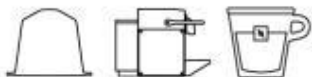


- **Il y a 25 ans, une idée simple, et révolutionnaire:**

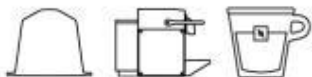
Permettre à tous de préparer, à l'instar des baristas les plus expérimentés, un espresso parfait.

- **Plus qu'un simple café, Nespresso est une véritable expérience.**

Un seul objectif: offrir au consommateur l'expérience d'un café d'exception, avec un plaisir intense et renouvelé.

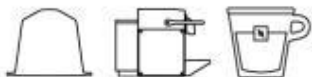


Un succès qui repose sur une trilogie





02 Nespresso France est une société de services

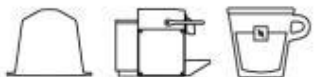




① Société de services

② « Nespresso est le Luxe choisi par tous ceux qui aiment le café »

③ Performance durable



Le multicanal, pourquoi?

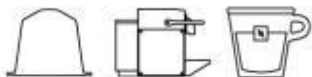


De plus en plus dans le e-commerce, le **multicanal** devient un **générateur de nouveau confort d'achat**

Le multicanal donne du **CHOIX** aux Membres du Club.

La vente à distance est **un allié des ventes Boutiques.**

Les Boutiques sont **des alliés de la vente à distance**





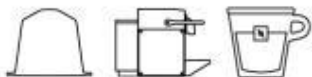
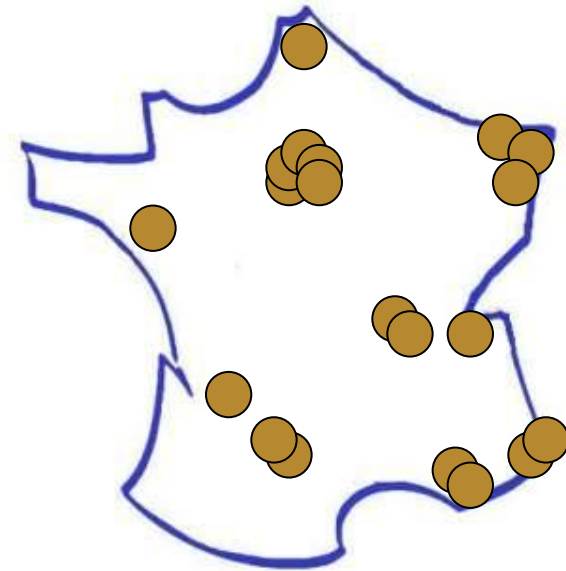
La vente à distance à travers:

Le canal internet: www.nespresso.com

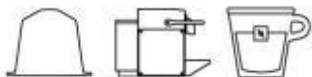
Le numéro vert 0800 55 52 53 (7/7, 24/24)

L'iphone, l'ipad

Notre réseau de 22 Boutiques



03 L'innovation dans la chaîne de valeur dans une stratégie crosscanal



Un exemple de service « transcanal » Nespresso Boutique Pick-Up



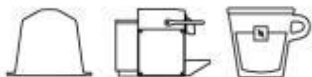
*Nespresso Boutique Pick Up**

désormais disponible à **Bordeaux**

Boutique *Nespresso* :

62, cours de l'Intendance

33000 Bordeaux



Un exemple de service « transcanal » Nespresso Boutique Pick-Up



NESPRESSO.Club Par téléphone : 0800 - 55 52 53 Langue de consultation : Français > Déconnexion

MA COMMANDE > MON COMPTE > AIDE EN LIGNE > CONTACTEZ-NOUS

Capsules > Accessoires > Machines > Ma Dernière Commande > Mon Panier > Mon Historique

Besoin d'aide?
Inès, notre conseillère virtuelle,
répond à vos questions. [POSEZ VOS QUESTIONS](#)

COMMANDE DE CAPSULES

Pour des raisons de conditionnement, la quantité totale de capsules doit correspondre à un multiple de 50.

Quantité de capsules : 0

Nos Assortiments

| | | | | |
|-----------------------|--|---------|---|---|
| Assortiment Décaféiné | | € 10.70 | 0 | 0 |
| Sélection Découverte | | € 90.90 | 0 | 0 |

Espresso Pure Origine (1)

| | | | | |
|----------------------|--|--------|---|---|
| Indriya from India | | € 0.39 | 0 | 0 |
| Rosabaya de Colombia | | € 0.39 | 0 | 0 |
| Dulsão do Brasil | | € 0.39 | 0 | 0 |

La gamme Espresso (2)

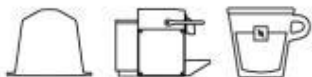
| | | | | |
|----------------------|--|--------|---|---|
| Ristretto | | € 0.35 | 0 | 0 |
| Arpeggio | | € 0.35 | 0 | 0 |
| Roma | | € 0.35 | 0 | 0 |
| Decaffeinato Intenso | | € 0.35 | 0 | 0 |
| Livanto | | € 0.35 | 0 | 0 |

NESPRESSO VOUS CONSEILLE

ASSORTIMENT DÉCAFÉINÉ
Pour déguster un Grand Cru à tout moment de la journée, découvrez cet assortiment composé de trois étuis de la gamme décaféinée Nespresso. Élargissez votre sélection de cafés !
[> En savoir plus](#)

€ 10.70 0 0

Avec Nespresso Boutique Pick Up*,
retirez votre commande dans 1h à la Boutique Champs-Élysées.
*Service de commande et retrait en Boutique.
Tasses Limited Edition Onirio



Un exemple de service « transcanal » Nespresso Boutique Pick-Up




NESPRESSO Club Par téléphone : 0990 25 52 53 Langue de consultation: Français > Déconnexion


MA COMMANDE > MON COMPTE > AIDE EN LIGNE > CONTACTEZ-NOUS

> Capsules > Accessoires > Machines > Ma Dernière Commande **Mon Panier** > Mon Historique

Besoin d'aide?
Inès, notre conseillère virtuelle
répond à vos questions. [POSEZ VOS QUESTIONS](#)

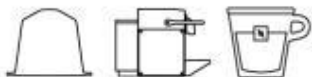
MON PANIER > Cliquez ici pour retourner à la page et ainsi modifier votre panier

 Et si votre commande était déjà prête en Boutique ?

| ARTICLES | PRIX UNITAIRE | Quantité | PRIX TOTAL |
|--|--|---|--|
| ▼ Votre sélection | | | |
| Capsules (Eau) Pour des raisons de conditionnement, la quantité totale de capsules doit correspondre à un multiple de 50. | | | |
| 7619-20 Rosabaya de Colombie | € 0,39 | 50 | € 19,50 > Supprimer |
| 7431-20 Aspeggio | € 0,35 | 50 | € 17,50 > Supprimer |
| 7436-20 Volluto | € 0,36 | 50 | € 17,60 > Supprimer |
| Quantité de capsules: 150 | | | |
| TOTAL Pour toute commande à destination des Dom / Tom, l'éventualité d'une taxe à régler lors du dédouanement n'est pas à exclure. Pour connaître le taux en vigueur, nous vous invitons à vous renseigner auprès de votre douane. | | | € 54,50 Tva incl. Hors Dom / Tom |
| Selectionnez  Notre service gratuit de commande et retrait en Boutique.* <small>* Disponible uniquement dans la Boutique Nespresso Express</small> | Nos services de livraison Texte en cours de modification | Mode de livraison - <small>en boutique</small> Merci de sélectionner votre mode de livraison. Nespresso Boutique Pick Up (Offert, retrait dans 1 heure) Collissimo suivi (4,42€, offert à partir de 200 capsules) Relais Mondial (3,00€, offert à partir de 200 capsules) | |
| | | Mode de paiement Carte Bancaire | Vous pouvez modifier vos adresses sur la page suivante si nécessaire |

Toutes commandes sur le présent site sont soumises aux conditions générales de vente.

[POUR SUIVRE LA COMMANDE \(ÉTAPE SUIVANTE\)](#)



Un exemple de service « transcanal » Nespresso Boutique Pick-Up




SÉLECTIONNEZ VOTRE BOUTIQUE

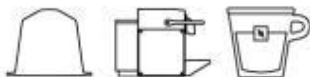
LISTE DES BOUTIQUES PROPOSANT CE SERVICE

Sélectionnez votre Boutique et récupérez votre commande sans attendre au comptoir dédié.

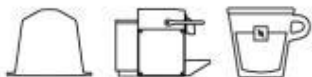
Ville :

 **CHERCHER**

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="radio"/> 119, avenue des Champs Élysées - 75008 Paris | Votre commande sera disponible à la Boutique Nespresso Champs Élysées Mardi 25/10 à 11:00 | Nespresso Boutique Pick Up est un Service de retrait disponible de 11h00 à 19h45 du Lundi au Samedi. (hors jours fériés) Nespresso vous accueille dans sa Boutique Bar du Lundi au Samedi de 10h00 à 20h00. (hors jours fériés) |
| <input type="radio"/> 29, rue Tronchet - 75008 Paris | Votre commande sera disponible à la Boutique Nespresso Madeleine Mardi 25/10 à 11:00 | Nespresso Boutique Pick Up est un Service de retrait disponible de 11h00 à 18h45 du Lundi au Samedi. (hors jours fériés) |
| <input type="radio"/> 45, avenue Victor Hugo - 75116 Paris | Votre commande sera disponible à la Boutique Nespresso Victor Hugo Mardi 25/10 à 11:00 | Nespresso Boutique Pick Up est un Service de retrait disponible de 11h00 à 18h45 du Lundi au Samedi. (hors jours fériés) |
| <input type="radio"/> 11, rue Scribe - 75009 Paris | Votre commande sera disponible à la Boutique Nespresso Opéra Mardi 25/10 à 11:00 | Nespresso Boutique Pick Up est un Service de retrait disponible de 11h00 à 18h45 du Lundi au Samedi. (hors jours fériés) |
| <input type="radio"/> 64, rue Bonaparte - 75006 Paris | Votre commande sera disponible à la Boutique Nespresso Bonaparte Mardi 25/10 à 11:00 | Nespresso Boutique Pick Up est un Service de retrait disponible de 11h00 à 18h45 du Lundi au Samedi. (hors jours fériés) |

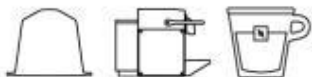


Un exemple de livraison innovante Nespresso YourTime

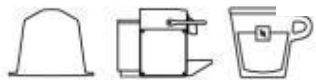
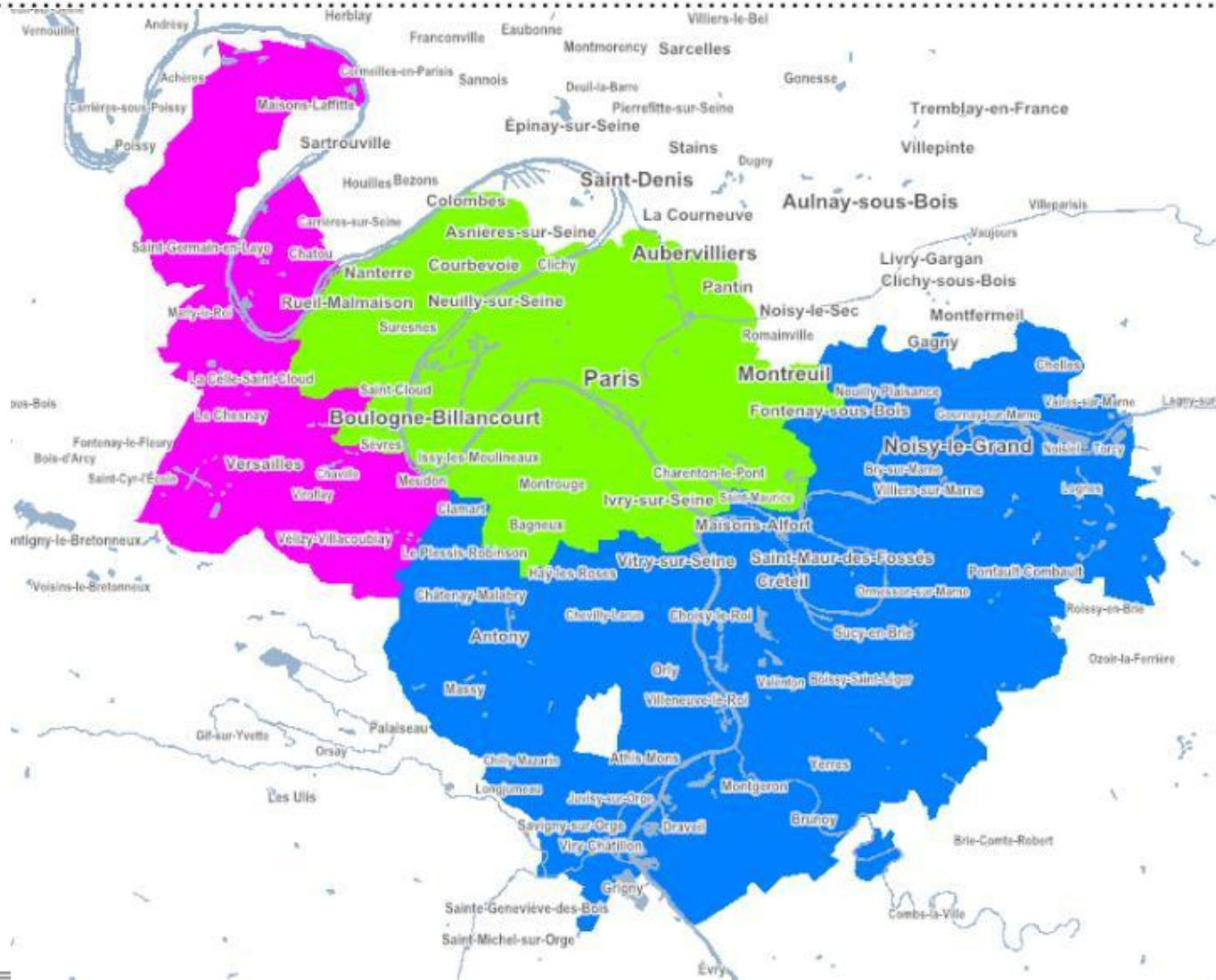




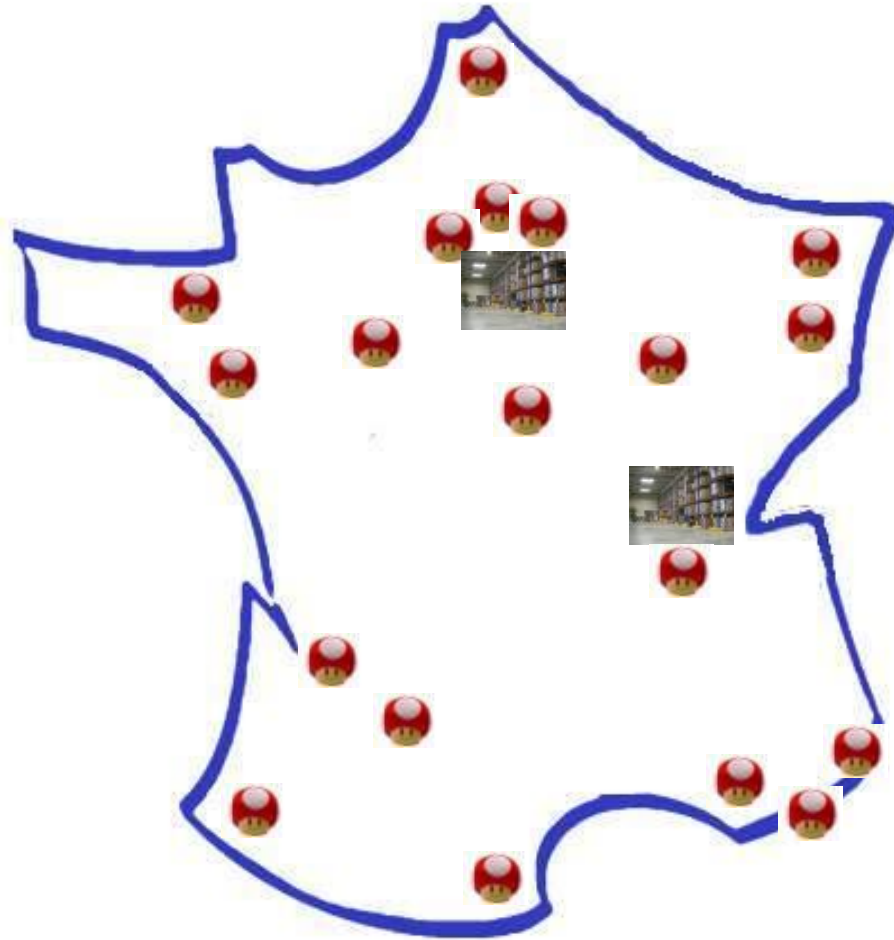
- **La livraison sur rendez-vous (créneau de 2 heures) de 7h à 22h**
- Du Lundi au **Dimanche**
- **Livraison le jour-même**
- **Collecte des capsules usagées au moment de la livraison**
- **Seulement 3€** de plus d'une livraison standard
- Plus de 50% des livraisons Paris, 20% à Marseille, effectuées en **camion électrique**



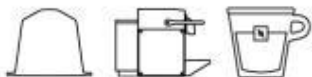
Nespresso YourTime: exemple Paris



Les conséquences de Nespresso YourTime sur notre réseau



- L'immédiateté nécessite de la proximité géographique.
- Pour optimiser les coûts logistiques associés à ce nouveau schéma de distribution, notre réseau logistique évolue



Une seule finalité...

