

malineaconseil

Le cabinet de conseil 100% e-commerce et relation client multicanale

La société

- Fondée par Catherine Barba, Malinea Conseil accompagne depuis 2004 **les marques, les enseignes et les e-commerçants** dans le **développement de leur activité e-commerce**, leur **communication sur Internet** et leur **relation client multicanale**.
- Nous apportons des **réponses concrètes et opérationnelles** aux questions que nos clients se posent sur le digital :
 - Comment muscler notre culture digitale ?
 - Comment piloter le lancement ou la refonte de notre projet e-commerce ?
 - Comment définir et faire évoluer notre stratégie digitale ?
 - Comment améliorer la performance de notre site ? de notre communication digitale ?
- Notre réflexion et notre méthodologie sont nourries de plus de **dix ans d'expérience au cœur du digital** ; elles reposent sur une **solide expertise e-commerce**, une **veille permanente** sur le secteur, et un **observatoire de l'innovation** où nous testons la pertinence des solutions que nous préconisons : le Lab e-commerce.
- Malinea est un cabinet **indépendant de tout prestataire opérationnel** (web agencies, prestataires techniques...), nous nous concentrons sur vos objectifs business et vous garantissons des recommandations en toute impartialité.

Notre équipe

- Le cabinet Malinea est constitué d'un douzaine de consultants issus de parcours professionnels variés dans le retail, chez les annonceurs et les e-commerçants.
- Nos consultants, seniors consultants et managers, ont vocation à apporter des **réponses concrètes et adaptées** aux problématiques de nos clients.
- Notre culture est 100% Web, 100% client et résultat. **Ce qui nous rassemble, ce sont les valeurs de Malinea : le partage, la « niaque », l'empathie, l'excellence et l'innovation.**
- Toute l'équipe de Malinea participe activement à la rédaction d'articles sur le blog (www.malineaconseil.com) qui a reçu le prix du **meilleur blog e-commerce 2010** décerné par la FEVAD. Un beau travail d'équipe salué par toute la profession !



Nos clients

- Nous travaillons pour deux catégories de clients :
 - les grandes enseignes nationales en réseaux, marques, sociétés du CAC 40 et PME de tous secteurs
 - les e-marchands pure players



Nos prestations

- Afin de répondre aux attentes et aux enjeux de nos clients, nous menons pour eux des missions dans quatre dimensions :

**FORMATIONS ET
COACHING**



Comment muscler notre culture digitale ?

**STRATEGIE ET
POSITIONNEMENT**



Comment définir et faire évoluer notre stratégie digitale ?

**PILOTAGE DE PROJET
E-COMMERCE**



Comment piloter le lancement ou la refonte de notre projet e-commerce ?

**ERGONOMIE, CONVERSION ET
RELATION CLIENT**



Comment améliorer la performance de notre site ? de notre communication digitale ?

Formations et Coaching

Nous transmettons à vos équipes la culture digitale

- Parce que réussir sur Internet et dans le e-commerce, c'est avant tout une question de culture et d'état d'esprit, **votre e-commerce est un projet d'entreprise qui doit être porté par votre direction générale et soutenu par tous vos employés.**
- Nous formons vos équipes de direction, marketing, commerciales, e-commerce à la culture digitale, pour les sensibiliser aux enjeux du web d'aujourd'hui et de demain.

Nos missions de coaching/ formation :

- Du coaching personnalisé
- Des ateliers inter entreprise
- Des formations intra entreprise
- Des animations de séminaires et conférences

Exemples de sujets abordés :

« Culture G e-commerce », « Les piliers humains, stratégiques et économiques pour un e-commerce rentable » « Atelier CRM : quel programme de fidélisation On et Offline ? », « 10 règles d'or pour optimiser votre site », « Quelle organisation et quelles ressources recruter ? »...

Quelques références



...

Stratégie et positionnement

➤➤➤ Nous vous aidons à définir une offre e-commerce percutante

- Parce que sur Internet près de 100 000 e-boutiques sont accessibles à un clic de la vôtre...
Parce que le paysage e-commerce évolue sans cesse, chaque jour...
Parce qu'avoir une marque forte n'est pas un gage de réussite sur le digital...
Parce que vous avez peut-être un réseau d'enseignes physiques qu'il ne s'agit pas de concurrencer...
- Votre proposition de valeur sur Internet doit **être à la fois cohérente avec votre organisation, et différenciante**. Quel positionnement, quels arguments clés sur votre site sauront déclencher un achat ?

Nos missions de conseil stratégique :

- Benchmark et études de marché
- Travail sur la définition des éléments prix, choix, services
- Plateforme de marque
- E-réputation
- Définition de stratégie e-marketing (acquisition, animation, fidélisation) et accompagnement sur sa mise en œuvre

Exemples de livrables :

Benchmark, étude de marché, définition de positionnement, cartographie des processus, tableaux de bord, plans de communication...

Quelques références



...

Pilotage de projet e-commerce

➤➤➤ Nous préparons la création ou la refonte de votre e-commerce

- Parce que l'e-commerce, c'est la révolution...
Parce que lancer un site de vente, c'est mobiliser des compétences très spécifiques, nouvelles, variées, parfois très loin des vôtres...
Parce qu'une première expérience n'est pas toujours réussie, faute d'avoir fait appel aux bons partenaires...
- Nous vous aidons à **faire les bons choix opérationnels** sur chaque volet qui fonde la réussite de votre e-commerce : logistique, CRM, service clients, webanalytics, IT, création de site, offre et positionnement, animation commerciale et organisation.

Nos missions de pilotage de projet :

- Ateliers d'expressions des besoins
- Rédaction de cahier des charges
Aide au choix de solution e-commerce (Magento, Prestashop, Oxatis...)
- Aide au choix de prestataires (création du site, logistique, SAV, référencement, e-marketing...)
- Organisation et RH
- Business plan

Exemples de livrables :

Cahier d'expression des besoins, cahier des charges fonctionnel, appel d'offres, grille de sélection par critères, tableaux de bord, organigrammes, fiches de poste...

Quelques références



...

Ergonomie, conversion et relation client

➤➤➤ Nous vous aidons à optimiser vos performances e-commerce

- Parce que l'attention que vous portez à vos clients fera toujours la différence...
Parce que sur le digital, il faut faire du « fine tuning » permanent...
Parce que vos équipes n'ont pas toujours le temps...
- Nous vous apportons un **regard extérieur, une expertise technique et marketing** pour améliorer, à chaque étape, les variables clés qui ont un **impact sur votre CA**. Nous réalisons l'audit de votre site, de votre parcours de commande, de tous vos points de contact.

Nos missions d'optimisation :

- Audit technique et ergonomique
- Recommandations d'optimisations
- Audit d'e-reputation
- Audit et recommandation sur votre stratégie d'acquisition (Web, réseaux sociaux, mobile)
- Travail sur votre programme CRM : welcome process, newsletter, parrainage

Exemples de livrables:

Cahier d'audit technique et ergonomique, storyboarding (landing page, fiche produit, formulaire d'inscription, check-out...), programmes CRM (welcome packs, newsletters, programmes de réveil des abandonnistes, animation de réseaux sociaux...)

Quelques références

vente-privee.com 

LA REDOUTE

WONDERBOX *
RÉALISATEUR DE RÊVES *

ebookers.fr

...

Rejoignez le Lab e-commerce !

➤➤➤ **Nous assurons pour vous une veille ciblée qui décrypte les innovations et vous les rend concrètes.**

- Comme vous, nous croyons que l'aventure e-commerce ne fait que commencer et que **tout reste à construire...** Dans cet écosystème qui bouillonne et évolue en permanence, beaucoup d'innovations, de techno, de services, de nouvelles pratiques voient sans cesse le jour.
- Quand on se lance dans l'aventure e-commerce, on a besoin de repères fiables pour y voir clair sur toutes ces innovations qui sont autant d'opportunités pour prendre des parts de marché et offrir un meilleur service à ses clients.

La mission du Lab e-commerce :

Dédié à l'innovation et à la recherche e-commerce, le Lab a pour vocation de publier régulièrement des résultats de tests, des comparateurs et des benchmarks sur les dernières solutions innovantes au service du e-commerce.

Une initiative soutenue par :



Son adresse :

➤ www.labecommerce.com

Le Club :

➤ 4 rendez-vous par an pour partager le meilleur du Lab avec les e-marchands les plus innovants.

Ses parrains :



Avec vous, notre valeur ajoutée réside dans :



Merci !

**Nous espérons avoir la chance
d'avancer à vos côtés.**

- **Notre solide connaissance du secteur Internet**, de ses règles, ses acteurs clés, ses modèles, avec plus de 10 ans de pratique, et toujours autant d'enthousiasme.
- **Notre expertise du multicanal** avec des consultants ayant fait l'expérience de l'arrivée du digital chez une enseigne physique.
- **Notre regard extérieur**, objectif et pratique, notre capacité à vous partager une vision transversale de best practices, à challenger vos choix et minimiser vos risques.

Notre équipe est à votre disposition pour vous rencontrer :

Vous pouvez consulter notre blog www.malineaconseil.com ou contacter directement l'un de nos consultants au 01 42 94 98 72

Vous souhaitez en savoir plus sur le fonctionnement du Lab e-commerce et faire partie des e-marchands testeurs ? Contactez François Guéno fgueno@malinea.com