



Accélérateur de transformation



# SECTEUR LUXE

[contact@citwell.com](mailto:contact@citwell.com)

# SOMMAIRE

LES DÉFIS DU SECTEUR .....	3
VOS PROBLÉMATIQUES ET NOS SOLUTIONS.....	4
LES EXPERTISES CONCERNÉES .....	5
NOS RÉFÉRENCES .....	5

***Développement de nouveaux marchés, personnalisation accrue pour des clients de plus en plus exigeants, démultiplication des canaux de ventes, autant d'enjeux à adresser par les maisons de luxe.***

## LES DÉFIS DES SECTEURS

### De nouveaux acteurs dans les pays émergents

- **L'émergence de nouvelles marques** bousculant les positions des acteurs historiques.
- **Incertitudes de consommation de ces nouveaux clients** : quels produits, quels usages ?
- Disponibilité mondiale **d'articles produits en petites séries**.
- **Capacité à accroître les volumes** pour répondre à cette demande, malgré des ressources limitantes.

### Une main d'œuvre limitée et concentrée

- **Savoir-faire historique** à formaliser et transmettre.
- Peu de filières d'excellence développant les compétences requises.
- **Dilemme entre démultiplication des expertises et sacralisation du savoir-faire**.
- Equilibre entre innovation, produits d'entrée dans la marque et savoir-faire traditionnel.

### Un besoin de personnalisation, de produit durable

- **Clientèle toujours plus exigeante** à la recherche du produit unique et personnalisé.
- Une **volonté d'intégrer le développement durable** au luxe.
- Nécessité de **réactivité** et de service.
- **Maintien d'un niveau de qualité irréprochable** malgré une personnalisation décentralisée.

### Démultiplication des canaux de ventes

- **Digitalisation de l'expérience client** et **vision omnicanale de la consommation**.
- Une gestion de la relation client qui doit s'adapter à la génération "Millennials".
- Points de vente traditionnels cultivant l'image de marque d'exception malgré leur démultiplication

# VOS PROBLÉMATIQUES ET NOS SOLUTIONS

## Implantation des stocks et stratégie logistique

**Positionner les points de stockage et le réseau logistique permettant de disposer localement du meilleur assortiment, assurant disponibilité et réactivité, à moindre coût.**

- Définition du **schéma directeur logistique mondial**.
- **Mise au point des tactiques et de stratégies de stock** en fonction des offres de service visées.
- **Dimensionnement des nœuds logistiques**.

## Planification et processus d'approvisionnement du réseau logistique

**Anticiper les besoins des marchés, jalonner les collections et actionner en conséquence les maillons de la chaîne logistique.**

- **Mise au point des processus de prévision et de décision** partagée quant aux plans d'assortiment.
- **Décliner le besoin en produits des fournisseurs** jusqu'au réseau de vente et distribution.
- **Coordination des métiers** du commerce, de la communication et du marketing, avec les opérations.

## Harmonisation et collaboration

**Développer la transversalité au sein des grands acteurs en réduisant les silos des activités par 'maison' ou par segment de produits.**

- **Partage des meilleures pratiques au niveau groupe** sans dégrader les identités spécifiques.
- **Formation à la conduite du changement** et développement d'un réseau de "change manager".
- **Mise au point de référentiels métier** nourrissant l'exception, l'image et le service irréprochable.

## Conjugaison d'excellence et de performance opérationnelle

**Concilier l'amélioration de la qualité de service, la maîtrise des coûts, et le niveau d'excellence attendu par les clients.**

- **Plan de performance opérationnel** visant la réactivité des flux et le respect de la qualité produit.
- **Leviers de différenciation retardée** permettant la personnalisation client en un temps réduit.

## LES EXPERTISES CONCERNÉES

- **Performance des opérations industrielles**
- **Conduite du changement**
- **IBP, S&OP**
- **Schéma directeur Supply Chain**
- **Stocks – positionnement et SLA**

## NOS RÉFÉRENCES





Accélérateur de transformation

Cabinet de conseil en management, créé en 2004, spécialiste de la Supply Chain, des Opérations, du Service Clients et de la Conduite du Changement, CITWELL accélère la transformation des entreprises et accompagne le changement au niveau organisation, processus et systèmes d'information.