

Chapitre 4 Analyser l'expérience de consommation

Etude de cas sur l'enseigne Sézane

Repérer les éléments constitutifs de la valeur perçue

Vous cherchez à comprendre les raisons du succès de l'enseigne Sézane. Vous avez effectué des recherches afin de recueillir les informations nécessaires à votre analyse (documents 1 à 4).

A l'aide des vidéos et des documents répondez aux questions suivantes :



1. Analysez les éléments qui contribuent à améliorer la valeur perçue de l'offre globale de l'enseigne Sézane.
2. Peut-on parler de marketing expérientiel chez Sézane ?
3. Quel est l'intérêt, pour Sézane, d'organiser son « Sézane Tour » ?
4. En quoi les services offerts par la conciergerie contribuent-ils à améliorer l'expérience de consommation et la satisfaction client ?

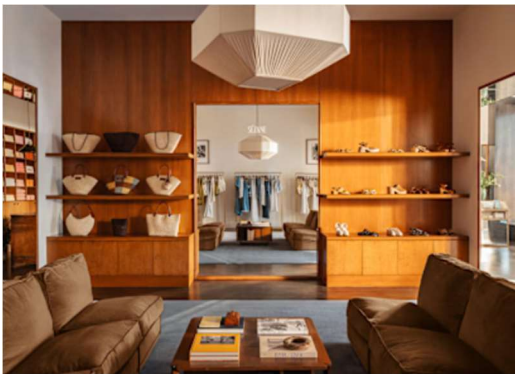
Document 1 : L'histoire de Sézane

Créée en 2013 par Morgane Sézalory, Sézane est la première marque de mode française née en ligne. Mais c'est surtout le fruit d'une obsession : celle de vous placer au centre de toutes nos attentions avec l'engagement que tout sera toujours mieux fait que la veille. Celle de proposer les plus jolies créations au prix le plus juste, conçues pour durer et se transmettre. Celle d'être une marque engagée, pour ses clientes, ses équipes, ses fournisseurs, les enfants et la planète qui nous entoure. Toujours portés par l'envie de vous offrir une expérience unique, nous avons ensuite ouvert nos premiers Appartements – suivis de conciergeries pour faciliter la vie et vous offrir un service après-vente d'exception.



Document 2 : Les « appartements » Sézane

Sézane est une marque célèbre qui a ouvert de nombreux « Appartements » et pop-up stores dans plusieurs villes de France, dont Paris, mais aussi en Europe (Londres) et aux États-Unis (Boston, Los Angeles, New York...). Son originalité vient de la transformation du modèle « boutique » en un lieu de vie. Chaque magasin se présente comme un appartement où les clientes peuvent toucher, essayer et acheter les vêtements et accessoires. Le sol est garni d'un parquet bois illuminé par la lumière du jour que laissent passer de larges fenêtres, les murs sont décorés de bibliothèques remplies de livres usés par les mains de nombreuses lectrices et lecteurs, on trouve des plantes vertes posées sur des meubles chinés, il y a même une table et des chaises où se dresse un goûter avec pâtisseries et citronnade. Une vraie impression d'un appartement habité !



Document 3 : Le Sézane Tour

Depuis des années, Sézane sillonne les routes de France et installe des « Appartements » éphémères ou des pop-up dans les Galeries Lafayette de dizaines de villes de France (Bordeaux, Toulouse, Marseille...) afin de faire découvrir ses collections et ses ateliers de personnalisation.



Sézane se lance dans un tour de France avec les Galeries Lafayette

L'Appartement Sézane sort de Paris et s'installe dans six magasins Galeries Lafayette situés en province, à compter du 1er mars 2026. Premier stop : Marseille, où le pop-up store de la marque restera ouvert jusqu'au 19 mars.

Sézane s'installe dans six Galeries Lafayette de Province - Sézane



Au cours du printemps, ce corner éphémère et itinérant se dirigera ensuite vers les grands magasins Galeries Lafayette de Nantes, Biarritz, Bordeaux, Toulouse et Strasbourg. Les clients pourront y retrouver une partie des collections siglées Sézane, une série de pièces emblématiques et quelques produits disponibles en avant-première sur ces pop-ups. A noter que Sézane a déjà une présence en format « corner » grand magasin à l'année à Paris, mais au Bon Marché. Cette nouvelle édition de « Sézane on the road » est l'occasion pour la griffe de se rapprocher une fois de plus de sa clientèle non parisienne et d'exporter son concept d'Appartement hors les murs du 1, rue Saint-Fiacre. Un but que poursuit la marque de Morgane Sézalory depuis l'an dernier, grâce à cette manifestation lancée alors en partenariat avec des magasins multimarques à Lyon ou Bordeaux.



Avec ce tour de France, Sézane compte bien diffuser en région son projet solidaire « Demain », lancé début janvier, et célébrer comme il se doit le dernier anniversaire de la marque, qui a soufflé ses cinq bougies le 9 février dernier.

Document 4 : La conciergerie Sézane

Click & Collect
Réception et retrait de vos commandes

Personal Shopping
Profitez de conseils sur mesure

Réparations & Retouches
Pour des pièces qui durent

La Grande Collecte
Recyclage de vos vêtements et livres

La Bibliothèque Responsable
Venez boire un café et feuilleter un livre

Rencontres & ateliers

<https://sezane.com>



L'APPARTEMENT PARIS 2

1 rue Saint-Fiacre 75002 Paris

Notre première adresse ouverte en 2015 en plein cœur de Paris et imaginée comme un grand appartement parisien où on aime flâner, toucher et repartir avec ses coups de cœur. Vous y découvrirez également notre collection Art de Vivre, signée Les Composantes.

LA CONCIERGERIE

3 rue Saint-Fiacre 75002 Paris

Juste à côté de notre Appartement historique, profitez également de notre Conciergerie pour recevoir, essayer, retoucher ou retourner vos pièces. Retrouvez tous nos services disponibles à cette adresse dans notre FAQ.

Du Lundi au Samedi de 11H à 20H

Sézane se conjugue également au masculin avec Octobre Éditions : un vestiaire d'indispensables complété de pièces de caractère, à découvrir au 12 rue Saint-Fiacre, à quelques pas de l'Appartement et de la Conciergerie. Rendez-vous sur octobre-editions.com pour en savoir plus.