

Notions abordées : Statut juridique (Droit); présence sur le marché (Économie); l'image de l'entreprise (marketing) ; THÈME 3 : Communication de l'offre (management), Chapitre sur les transformations numériques vecteurs d'amélioration de la relation avec ses clients et usagers (management).

Introduction

Akiba Store est une SAS (Société par Action Simplifiée) à but lucratif qui vend des produits otaku (présent sur le marché mangas). Il a également une finalité RSE, au niveau de l'environnement et de la société.

Akiba store présente des forces : il est compétent dans la séduction du consommateur en établissant un rapport convivial avec sa clientèle ce qui fait que le client se sent à l'aise, et a envie de revenir. Comme faiblesse, on note qu'il n'a pas de site internet ce qui présente une faiblesse dans le contexte actuel (Coronavirus) (les clients peuvent avoir une image perçue péjorative de l'entreprise).

Akiba store présente également des opportunités comme une clientèle très fidèle, d'un point de vue technologique il est présent et actif tous les jours sur les réseaux sociaux ce qui renvoie une bonne image car il est à l'écoute de sa clientèle au quotidien, et d'un point de vue écologique il utilise des sacs biodégradables. Mais Akiba store doit faire face à des menaces il peut parfois rencontrer des difficultés au niveau de ses livraisons ce qui peut nuire à son image du fait qu'il n'a pas les dernières sorties de mangas (qu'il les reçoit après ses concurrents) ce qui peut amener sa clientèle à s'orienter vers un de ses concurrents. Il est donc important de se démarquer face à ses concurrents en perfectionnant son image.

C'est pourquoi j'ai choisi d'étudier si l'image d'Akiba Store permet de répondre à ses finalités.

I) Finalité lucrative

Akiba Store peut :

- proposer des réductions après l'attente de l'arrivée du produit en magasin.
 - ❖ **Avantage:** une boutique qui propose des remises à ses clients à une meilleure image auprès d'eux. Indiquer qu'un marchand leur offre un code de réduction à une meilleure image qu'un marchand n'en proposant pas.
 - ❖ **Inconvénient:** Arrêter la diffusion des codes promos c'est les clients se tourneront vers un concurrent qui en proposera. Le code avantage permet au client de faire des économies et donc par définition a un coût pour l'entreprise.

- faire de la prévente pour assurer la vente de ses biens.
 - ❖ **Avantage:** la prévente propose d'acheter un produit qui n'est pas encore créé. C'est aussi l'opportunité de diminuer son besoin de trésorerie et d'intégrer plus rapidement le marché.
 - ❖ **Inconvénient:** Il faut en amont convaincre les consommateurs d'acheter un produit qui n'est pas encore sorti. Il faut également continuer à faire un rapport à tous les investisseurs. Il faut prendre en compte tous les frais de la communication, ainsi que les intérêts qu'il

faut verser pour avoir opté pour un financement participatif qui nécessite des prêts.

- concevoir un site professionnel internet (ce qui nécessite un investissement) mais qui est rentable :
 - ❖ Avantages: Des achats plus rapides avec les clients, l'entreprise peut atteindre facilement de nouveaux clients, réduction des coûts d'exploitation, expériences personnalisées (données personnelles ...)
 - ❖ Inconvénients: Interaction limitée avec le client, les pannes technologiques peuvent avoir une incidence sur la capacité de vendre.

- Voir une négociation avec ses fournisseurs : Amenez le fournisseur à mentionner à nouveau toute remise offerte ainsi que les conditions de paiement. Développer une stratégie de négociation.

II) Finalité non lucrative

- Akiba Store présente des piliers de la RSE:
 - ❖ Sociétale : Akiba Store renvoie une image positive à ses clients grâce à la qualité de son service lors d'un achat, de son implication pertinente avec le client. Il donne son avis personnel afin de guider le client dans sa démarche.
 - ❖ Environnementale: Akiba Store utilise des sacs biodégradables, il montre à ses clients un intérêt pour l'environnement ce qui renvoie une image perçue positive.
 - ❖ Sociale : Akiba store doit maintenir une bonne relation avec ses fournisseurs pour pouvoir négocier sur les délais des livraisons.

Pour conclure, en trouvant des solutions à ses besoins, Akiba Store peut perfectionner son image afin que celle-ci réponde à ses finalités (lucrative et RSE (sociétale)) car plus son image est positive, plus cela séduit le consommateur et plus ils consomment. On a vu qu'en mettant en place des réductions, de la prévente, un site internet, tenter de recevoir les produits avant ses concurrents, ses clients perçoivent alors une bonne image qui lui permet d'obtenir davantage de ressources financières. Il serait intéressant d'étudier l'évolution de sa notoriété par la suite.

Présentation (Swot)

Problématique

Solutions