

VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

Mrs. Fields Cookies gâte Purolator



Nom de l'entreprise :
**Mrs. Fields Cookies,
Canada**

Lieu :
Toronto (Ontario)

Secteur industriel :
**Détaillant /
Franchise**

Profil de l'entreprise :

Mrs. Fields Cookies vend des biscuits frais sans agent de conservation à des clients de partout dans le monde. Jennifer Back et John Noble ont fondé les Canadian Cookie Enterprises Inc., qui détient les droits de la marque Mrs. Fields et exploite un magasin en ligne.

Situation de l'entreprise :

Les commandes passées par l'entremise du magasin en ligne de l'entreprise étaient parfois mal acheminées ou non livrées, ce qui nuisait à l'objectif de perfection que s'étaient fixé les propriétaires pour tous les secteurs de l'entreprise. L'entreprise devait également trouver une meilleure façon d'expédier à temps son matériel publicitaire pour point de vente (PDV) aux magasins.

Solution :

Le service de livraison matinale le jour ouvrable suivant à l'échelle du pays qu'offre Purolator permet de livrer à temps les biscuits de Mrs Fields à ses clients et le matériel publicitaire PDV aux franchises, et ce, à coup sûr.

Avantages :

- Les biscuits arrivent frais et en bon état.
- Le nombre de plaintes des clients a diminué et les commandes répétitives augmentent.
- Le matériel publicitaire PDV pour les propriétaires de franchise arrive à temps pour les promotions.
- Le succès des franchises et du magasin en ligne fournit des occasions de croissance.

Résumé

Après avoir exploité plusieurs établissements Mrs. Fields en tant que franchises pendant quatre ans, Jennifer Back et John Noble ont fondé les Canadian Cookie Enterprises Inc. Cette entreprise est la détentrice canadienne des droits de la marque Mrs. Fields et la franchiseuse pour le Canada. Souhaitant prendre de l'expansion, Jennifer et John ont commencé à pénétrer de nouveaux marchés, y compris celui des ventes en ligne. Pour réussir, l'entreprise avait besoin de livraisons fiables pour les franchises et les clients d'un océan à l'autre. Purolator assure la fiabilité de ses transactions commerciales diverses.

Profil de l'entreprise

Mrs. Fields Cookies vend de délicieuses gâteries aux clients depuis 1977, au moment où Debbi Fields a ouvert le premier magasin à Palo Alto, en Californie. Depuis, l'entreprise a pris de l'expansion partout dans le monde et les clients viennent en masse dans les franchises locales pour acheter des gâteries et des biscuits frais sans agent de conservation.

En 1996, Jennifer Back et son mari, John Noble, ont ouvert leur premier établissement de vente au détail et ont ensuite exploité plusieurs magasins. Ils appréciaient la liberté de posséder leur propre entreprise, mais entrevoyaient une occasion non exploitée de tirer parti de leur expérience commerciale et de leur formation.

« Nous ne connaissions pas le genre de croissance au Canada que nous souhaitions en tant que propriétaires de franchise. Nous savions qu'il est difficile pour les franchises de prendre de l'expansion dans des marchés internationaux, car chaque client(e) est un peu différent(e) et nous savions ce qui fonctionnerait dans notre marché », affirme Mme Back, qui gère les opérations des

Purolator
Prenez la route des affaires

VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

franchises, alors que M. Noble est le président de l'entreprise. « Nous savions qu'il y avait une occasion en or et nous avons songé à en profiter pour prendre le contrôle. »

En 2000, Mme Back et M. Noble ont fondé les Canadian Cookie Entreprises Inc., une entreprise qui a acquis les droits canadiens pour la marque Mrs. Fields et a commencé à permettre à la franchise de prendre de l'expansion dans des marchés importants. En visant à assurer le succès pour chaque propriétaire de franchise, ils ont été les premiers à développer un nouveau double concept de magasin permettant aux franchisés de vendre des produits de Mrs. Fields Cookies et des bretzels de Pretzelmaker. Cela leur permet de satisfaire les envies sucrées et salées de leurs clients sous un même toit.

J'ai l'esprit tranquille. Je ne veux jamais paraître incompétente et, grâce à Purolator, les livraisons se déroulent sans encombre, ce qui pousse les clients à recommander nos produits.

Ensuite, le couple désirait s'assurer que chaque établissement ciblait les bons clients. Cela signifiait choisir uniquement les centres commerciaux du plus haut calibre et s'assurer ensuite que l'emplacement dans chacun d'entre eux était idéal pour créer la combinaison clients-volume appropriée.

Défis et solutions

Aujourd'hui, il y a 13 magasins au Canada et l'entreprise prévoit en ouvrir d'autres dans les années à venir. Pour pénétrer encore davantage le marché, Mme Back et M. Noble se sont tournés vers Internet pour trouver des occasions d'offrir des gâteries sucrées de Mrs. Fields en ligne.

Les commandes en ligne doivent être livrées sans perdre de leur fraîcheur

La décision de lancer les ventes en ligne n'a jamais été remise en question. « Le commerce électronique est la façon de faire des affaires », dit Mme Back. « Il semble que toutes les entreprises ont une présence en ligne et certaines capacités de commande en ligne. Cela nous permet d'atteindre des clients où nous n'avons pas de magasin. »

Toute nouvelle entreprise entraîne des défis à relever et, pour Mrs. Fields, cela signifie s'assurer que ses clients en ligne reçoivent toujours des biscuits frais.

« Je suis une perfectionniste », admet Mme Back, qui prend à cœur la devise de Mrs. Fields « Good Enough Never Is® » (Il faut toujours viser plus haut). Les entreprises de messagerie auxquelles elle faisait appel auparavant acheminaient parfois les colis de manière erronée, retenant des envois qui étaient correctement étiquetés ou livraient les biscuits à la mauvaise adresse. Elle était à la recherche de la perfection pour s'assurer que ses clients étaient satisfaits et éliminer le coût des commandes remboursées, des produits de remplacement ainsi que les frais d'expédition additionnels engagés lorsqu'elle devait renvoyer une commande.

Après deux ans de ventes en ligne, Mrs. Fields a fait appel aux services de Purolator à temps pour ses ventes de Noël. « Je leur faisais confiance de savoir où se trouvaient toutes les petites communautés au Canada et d'effectuer mes livraisons sans problème. »

Elle n'a pas été déçue. « Nous savons que lorsque nous appelons, nous pouvons compter sur Purolator pour livrer les envois le lendemain », affirme Mme Back, qui apprécie la nouvelle confiance qu'elle a lorsqu'elle parle de livraisons à ses clients. « Lorsque vous dites à un(e) client(e) que sa commande sera là,



VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

vous savez qu'elle arrivera véritablement à destination. Nous utilisons le service de livraison matinale le jour ouvrable suivant pour expédier nos biscuits afin qu'ils parviennent à destination le lendemain matin sans perdre de leur fraîcheur. »

Mme Back est plus contente, car ses clients le sont également. Avec des ventes en ligne augmentant de 10 p. 100 par année, elle reçoit davantage de commandes et moins de plaintes.

Mme Back crédite plusieurs membres du personnel de Purolator qui offrent un service supérieur à la norme... grâce à ce niveau de professionnalisme, Mme Back peut se concentrer sur son entreprise plutôt que de s'inquiéter pour les livraisons.

« J'ai l'esprit tranquille. Je ne veux jamais paraître incompétente et, grâce à Purolator, les livraisons se déroulent sans encombre, ce qui pousse les clients à recommander nos produits. »

Les franchises doivent recevoir le matériel publicitaire PDV

En plus des amateurs de biscuits, Mme Back et M. Noble doivent servir un autre groupe de clients très importants, à savoir leurs propriétaires de franchise. Le siège social est responsable d'expédier tout le matériel publicitaire et de bureau aux propriétaires de magasin.

Bien que cela semble être une tâche facile, Mme Back se souvient avoir reçu au mois de mars le matériel publicitaire pour point de vente (PDV) pour la Saint-Valentin que lui avait expédié le siège social des É.-U. « Cela ne nous a pas aidés cette année-là. Nous l'avons donc rangé pour l'utiliser l'année suivante. »

Lorsqu'ils expédient des envois à leurs propriétaires de franchise au Canada, Mme Back et M. Noble font aussi appel à Purolator. Ainsi, les magasins reçoivent leur matériel promotionnel pour Pâques à temps pour les ventes de cette fête.

« La plus grande partie du budget publicitaire d'un magasin est utilisée pour le matériel publicitaire PDV pour les promotions, la publicité et les lancements de nouveaux produits », explique Mme Back. « Grâce à Purolator, nous savons qu'ils le recevront lorsqu'ils en ont besoin et les propriétaires de franchise peuvent constater les avantages que leur procure leur budget publicitaire. »

L'excellence doit être conservée

Lorsqu'il est question de faire affaire avec Purolator, Mme Back crédite plusieurs membres du personnel de Purolator qui offrent un service supérieur à la norme. Son représentant des ventes à l'origine, Tim Hick, a été « extraordinaire ». Elle savait qu'un seul appel à M. Hick suffisait pour repérer, réacheminer ou modifier des commandes.

« Je savais qu'il s'occupait de tout et que je n'avais pas à m'en inquiéter », dit-elle.

Mme Back est également impressionnée par Andy Lavalley, le conducteur qui récupère régulièrement les livraisons du magasin du Centre Eaton. Alors que leur entreprise de messagerie précédente oubliait les cueillettes et laissait les commandes sur le comptoir toute la nuit, M. Lavalley est proactif et réceptif pour s'assurer de ne jamais manquer les livraisons de biscuits.

Grâce à ce niveau de professionnalisme, Mme Back peut se concentrer sur son entreprise plutôt que de s'inquiéter pour les livraisons.



VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

L'avenir

Mme Back et M. Noble se tournent résolument vers la côte Est du Canada. Ce marché est prêt à accueillir davantage de magasins Mrs. Fields et Pretzelmakers à double concept. « Nous continuons à croître. Nous nous concentrons dans un premier temps sur la côte Est et nous chercherons ensuite à prendre de l'expansion dans l'Ouest du Canada. »

Afin de soutenir l'expansion et le nombre croissant de propriétaires de franchise, ils se fieront à Purolator pour livrer leur matériel publicitaire à temps et lancer de nouvelles promotions en magasin.

De plus, Mme Back entrevoit la poursuite de l'expansion des ventes en ligne et aura besoin d'avoir les livraisons fiables sur lesquelles elle compte pour expédier ses biscuits aux portes des clients sans qu'ils perdent de leur fraîcheur. Il y a une occasion d'intégrer le processus de commande et de vente en ligne à l'avenir et Mme Back surveille l'évolution de la technologie pour connaître la façon dont elle pourrait convenir à ses opérations.

The logo for Mrs. Fields, featuring the brand name in a red, cursive script font with a red underline.The Purolator logo, consisting of a blue and red stylized 'P' followed by the word 'Purolator' in a bold, sans-serif font. Below it is the tagline 'Prenez la route des affaires' in a smaller font.

Purolator
Prenez la route des affaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière dont Purolator peut faire équipe avec votre organisation pour surpasser les attentes de vos clients, appelez un(e) Représentant(e) du Service à la clientèle de Purolator dès aujourd'hui, au 1-888-529-9777.

Marques de commerce de Mrs. Fields et Pretzelmaker utilisées sous licence par Courrier Purolator Itée
Copyright © 2007 Courrier Purolator Itée. Tous droits réservés.