

# Auchan.fr, un géant sur la toile

---

Auchan est une marque de commerce dont la réputation n'est plus à faire. Une marque de commerce parce que bien qu'ayant commencé ses activités comme n'importe quel magasin, l'entreprise a su s'imposer dans le marché français comme un incontournable pour les achats, du quotidien et des grandes occasions, dans les foyers. Cette place de choix, elle l'a forgé grâce à sa volonté de vendre tous les produits nécessaires au quotidien sous un même toit; c'était le pari que s'était donné Gérard Mulliez quand il ouvrait son premier magasin en 1961. Ce pari, il l'a réussi et cela a assuré un succès indélébile à l'entreprise, qui a toujours su s'adapter au changement et à faire le nécessaire pour améliorer constamment l'expérience client. Une preuve de sa capacité d'adaptation réside dans la création de auchan.fr, le magasin électronique de l'enseigne qui a su maintenir le même standard que les magasins physiques en réunissant tout ce dont pourrait avoir besoin le consommateur sur un même site internet. Auchan a permis au client d'économiser un des biens les plus précieux de cette époque moderne, le temps. Prendre donc le temps de visiter ce commerce électronique peut révéler la clé du succès qui a permis à un petit magasin de 600 m<sup>2</sup> de devenir le géant qu'il est aujourd'hui.

Dans les années 2000, Auchan est entré dans le commerce électronique en permettant aux clients d'acheter leurs produits alimentaires en ligne et de les faire livrer à domicile grâce à Auchan direct. En réalisant ce coup de circuit, l'enseigne ne pouvait que s'attirer la fidélité des consommateurs qui ont ainsi eu l'occasion de pouvoir faire leurs courses à partir de leur salon et de les recevoir à leur porte. De plus, les clients ont l'opportunité de bénéficier d'une première livraison gratuite avec tout achat de cent-dix euros et plus. Il est vrai que, pour l'instant ce service n'est offert que dans certaines villes de France, mais c'est déjà une offre de service exceptionnelle pour les familles qui ne pouvaient demander mieux. En 2007, l'entreprise élargit les produits qu'elle vend en ligne et crée un nouveau site internet, auchan.fr. C'est par la création de ce site qu'Auchan remplit sa promesse de tout offrir sous un même toit. En effet sur ce site, il ne manque de rien. Auchan.fr est en même temps une papèterie, un magasin informatique, de vêtements, de chaussures et d'électroménagers,

bref un centre commercial en ligne qui permet de faire ces achats en toute tranquillité dans le confort de son foyer.

#### *La papèterie de Auchan*

Les produits vendus par le commerce électronique et qui justifient ce titre sont : les magazines, les cartes cadeaux, les coffrets cadeaux et le service de billetterie et de développement photo qui y sont offerts. Quand on clique sur le lien permettant la découverte de ces produits, on a l'impression de se retrouver dans l'entrée d'une papèterie où on peut voir le comptoir de la caisse, garni de cartes cadeaux et de magazines portant sur des sujets aussi variés que la mode pour femme et les derniers potins sur les célébrités. On avance dans les rayons pour découvrir les coffrets cadeaux et divers accessoires reliés à la préparation d'un cadeau.

#### *L'épicerie en ligne*

Le lien suivant saura réjouir le cœur de la femme du 21<sup>ème</sup> siècle, qui doit concilier sa vie professionnelle et sa vie familiale. Elle y trouvera tout le nécessaire pour concocter de bons petits plats pour sa maison et le clou du spectacle qui permet de faire de ce magasinage un modèle dans la création d'une expérience client positive est le fait qu'elle peut faire ses courses dans la journée au bureau et se les faire livrer le soir quand elle arrive chez elle. De plus, pour ces personnes qui aiment s'assurer de la fraîcheur de leurs aliments, Auchan offre la possibilité de commander ces produits en ligne et de venir les chercher en magasin. Et si l'envie de rentrer dans le magasin vous manque, vous pouvez aussi bénéficier du service Auchan drive qui permet à ce que vos achats soient chargés dans le coffre de votre voiture.

Ce commerce électronique s'est aussi positionné comme un incontournable pour l'organisation de petits ou de grands événements avec son service traiteur qui permet de préparer des plats pour un maximum de 400 personnes. De plus pour agrémenter ces options d'achat, auchan.fr donne l'occasion d'accompagner ses repas avec des vins de qualité et différentes sortes d'alcool. Des vins de Bordeaux à ceux de Provence en passant par ceux du Rhône, auchan.fr sait satisfaire les fins connaisseurs. La pluralité d'alcool n'est pas non plus à négliger ; le site vend toute une sélection de whisky, du bourbon, du rhum, de la vodka, bref des alcools de caractère à bon prix. Avec de tels services, Auchan.fr ne se

contente pas de faire de la vente, mais il offre aux consommateurs une expérience client hors du commun qui les fidélise à la marque.

#### *L'électronique à votre porte*

Le département virtuel suivant qu'on trouve sur auchan.fr permet de trouver en un même endroit les services de téléphonie, les nouveautés en matière de téléviseur et du matériel de bureau ; et tout cela livré à votre porte bien sûr. Avec de tels produits on pourrait croire que les frais de port seraient énormes, mais pour aussi peu que vingt-neuf (29) euro, on peut recevoir son nouveau téléviseur LED à sa porte, le soir en rentrant du bureau. En effet Auchan.fr offre la possibilité de planifier la livraison en prenant un rendez-vous, ce qui permet de continuer à vaquer à ses occupations et de recevoir son colis au moment appointé.

#### *Tout pour la maison, à la maison*

Auchan.fr vend une gamme diversifiée d'électroménagers correspondant à tous les budgets et de tout type de marque. Alors peu importe le style recherché, Auchan.fr l'a. Et cela est un point gagnant pour la compagnie. Elle ne se contente pas juste d'offrir tous les produits indispensables à un foyer en ligne, mais elle permet aussi au client de bénéficier d'une diversité de choix. Ainsi ce dernier peut concilier le fait de vouloir faciliter son magasinage en le faisant en ligne avec le fait d'avoir la possibilité de faire un choix éclairé qui correspond vraiment à ses besoins. Alors que vous soyez à la recherche d'un réfrigérateur, d'une cuisinière ou d'un ensemble de laveuse-sécheuse, vous saurez trouver ce qui fera votre bonheur sur auchan.fr.

#### *Auchan.fr, fée du logis*

En plus d'offrir tout un ensemble de lingerie pour la maison, auchan.fr offre aussi de précieux conseils pour les personnes qui sont peu familières avec la décoration. On y trouve de la literie pour les chambres, du linge de toilette (serviettes, peignoir, tapis de bain), du linge pour le salon (plaid, jeté, pouf, housse) et du linge pour la cuisine (nappe, serviette de table, chemin de table, tablier). Avec l'option de livraison gratuite pour les petits colis de vingt-cinq euro et plus, livrés en magasin ou dans un point relais, il est moins onéreux de s'offrir ces produits. Mais ce qui justifie vraiment le titre de fée du logis attribué à auchan.fr, c'est l'ensemble des meubles qui y est offert. On y retrouve des canapés, fauteuils et consort ; des meubles pour la télévision et pour agrémenter le salon comme des tabourets où placer des bibelots ; les tables, autant pour la cuisine et la salle à manger, que pour servir

un café à un invité au salon. Et la chambre à coucher n'est pas en reste ; les adultes comme les enfants peuvent trouver le matelas et les lits de leurs rêves chez auchan.fr.

#### *Prêt pour l'arrivée de bébé*

Les femmes enceintes ont déjà beaucoup de sujets de préoccupation et ne veulent donc pas avoir à courir dans une multitude de magasins pour la préparation de la venue de leur bébé. Auchan.fr leur permet de tout trouver dans un seul endroit, mais en plus de le faire en ligne. Qu'il s'agisse de vêtements, de literie ou encore de serviette de bain, auchan.fr offre l'embarras du choix. De plus, il permet aussi d'économiser le temps en permettant l'achat d'objets dont l'enfant pourrait avoir besoin plus tard dans sa croissance, comme des chaises hautes ou des barrières de sécurité.

#### *Tout pour les enfants*

N'importe quel parent doit faire face à une réalité inévitable : les enfants grandissent trop vite et quand ils grandissent, leurs vêtements ne suivent pas le mouvement. Grâce aux promotions offertes régulièrement sur le site auchan.fr, les parents n'ont plus tellement à s'inquiéter de l'impact de la croissance de leur progéniture sur leur portefeuille. Ils peuvent faire leurs achats en ligne et éviter ainsi de courir les magasins à chaque trois mois pour renouveler la garde robe de leur descendance. Il en est de même pour les jouets et jeux vidéo ; les enfants se lassent assez vite et demandent régulièrement le dernier jouet en vogue. Et quand ce n'est pas eux qui exigent ce changement, c'est leur stade de développement qui rend inadéquat leurs jouets actuels et demande un renouvellement. De ce fait, il est bon de pouvoir compter sur un commerce électronique comme auchan.fr, qui offre non seulement une variété incroyable de jouets, mais aussi à tous les prix, pour satisfaire les budgets les plus serrés comme ceux qui sont prêts à en mettre un peu plus.

#### *S'habiller de la tête aux pieds*

La boutique de mode virtuelle qu'on retrouve sur auchan.fr est aussi fournie que n'importe quelle boutique de mode des Champs Élysées ; la différence se retrouve dans les économies effectuées et le cadre de confort dans lequel les achats se font. En magasinant de la sorte, le client prend le temps de choisir ce qu'il aime, sans subir de pression d'une vendeuse qui est plus intéressée par sa commission que par les besoins de ce dernier. De plus avec la politique de garantie et de retour d'articles d'auchan.fr, si un article ne convient plus, il peut être facilement retourné et le client est remboursé.

#### *De la terre et l'air frais*

La visite virtuelle du magasin d'Auchan n'aurait pas été complète sans ce tour à l'extérieur de la maison, parce qu'auchan.fr ne s'occupe pas juste de l'intérieur des foyers, mais il permet aussi d'aménager l'extérieur. Qu'il s'agisse d'un jardin, d'une piscine hors terre ou d'un chalet de jardin, auchan.fr facilite l'acquisition de tels objets, en plus d'offrir la livraison gratuite aux clients qui veulent recevoir leurs colis à domicile.

#### *Les services connexes d'auchan.fr*

Lorsque la compagnie Auchan dit vouloir offrir tout ce dont pourrait avoir besoin un foyer au même endroit, elle ne lésine pas. Auchan a établi des partenariats avec soixante dix-huit compagnies d'assurance auto, santé, habitation et moto pour permettre aux clients d'adopter une compagnie selon leurs besoins et leur budget. Pour bénéficier de ce service, il suffit de faire une soumission en ligne et le client est pris en charge. Auchan.fr permet aussi de commander du fioul en ligne. Il offre même la possibilité de faire des achats groupés, ce qui permet de bénéficier d'un prix avantageux. Le magasin électronique propose aussi des services qui sont liés aux produits vendus comme l'installation, la réparation ou encore du financement pour l'achat de produits coûteux. Bien que ne vendant pas d'automobile, ce qui est pratiquement la seule chose qu'auchan.fr ne vend pas, l'enseigne offre tout de même un service d'entretien pour les automobiles. Ce service comprend la révision, le changement de pneus et des plaquettes.

Ce qu'on peut retenir de ce géant du commerce, c'est qu'un magasin en ligne n'est pas une excuse pour limiter le nombre d'articles offerts aux clients. Auchan.fr maintient les standards du magasin mère en offrant pratiquement tout ce dont pourrait avoir besoin une personne dans une seule page internet L'expérience client ne peut être mieux servie ; le consommateur a tout ce qu'il désire au bout des doigts, qu'il s'agisse de produits alimentaires, d'articles pour la maison, pour l'extérieur ou pour lui-même et la compagnie pousse l'excellence en lui offrant des services pour combler des besoins qui pourraient être générés par l'achat de ses produits en ligne. Auchan.fr répond parfaitement aux exigences de l'acheteur du 21<sup>ème</sup> pour qui la vraie monnaie est définitivement le temps. Et les économies de temps effectuées par le client se transforment en argent dans les caisses du magasin.

