

LUSH

FRESH
HANDMADE
COSMETICS

Claire Cornu - Elena Tejedor- Pierre Louis Taillet - Salomé Bessaïh - Rim Cherif



FIGHTING
ANIMAL
TESTING

FRESHEST
COSMETICS ONLINE



ETHICAL BUYING



100%
VEGETARIAN



HANDMADE

NAKED!
PACKAGING

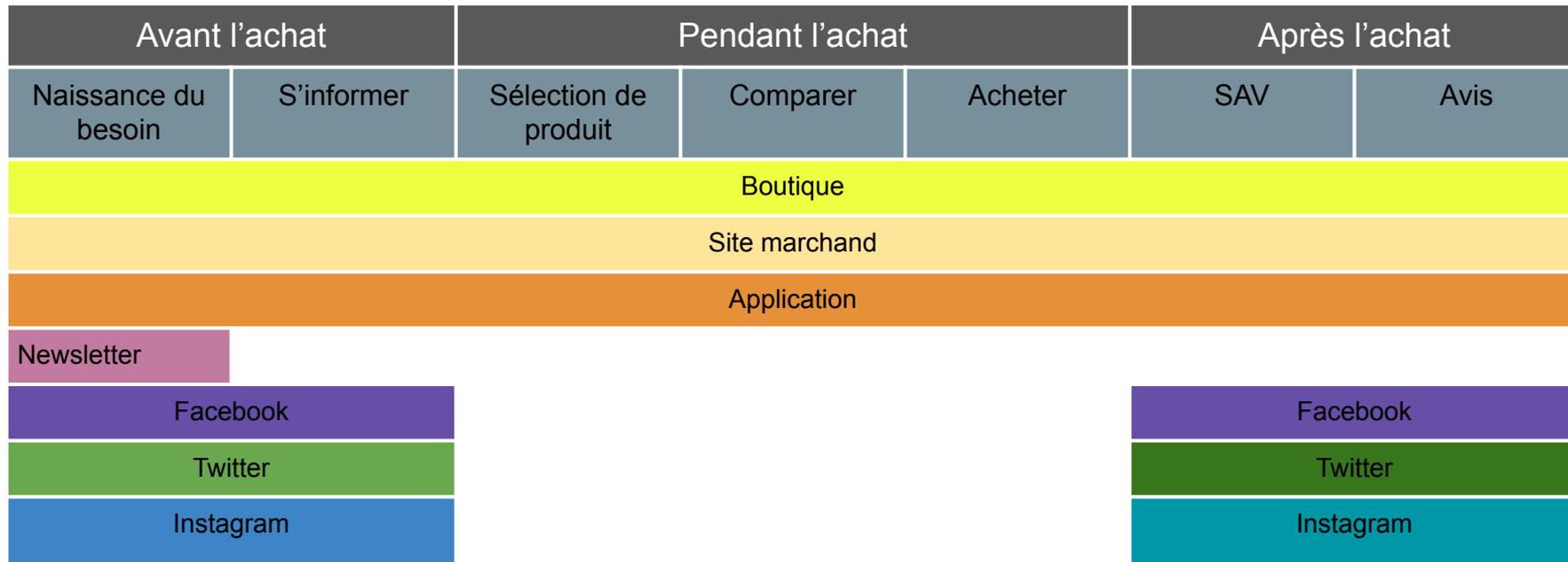
Présentation de l'entreprise Lush

LUSH FRESH
HANDMADE
COSMETICS

- Fondé en Novembre 1995 par Mark and Mo Constantine
- Vend majoritairement des produits cosmétiques mais également des shampoings etc...
- Philosophie basée sur l'éthique et sur le respect animal



POINTS DE CONTACT



MAYA

LUSH

FRESH
HANDMADE
COSMETICS

22 ans

Etudiante en psychologie

1 chat et 1 chien

Urbaine

Vit chez ses parents à Nice

1 petit frère

Suit les influenceuses sur Youtube

Lit Grazia et Glamour

Elle pense que naturel signifie bio

Son péché mignon : Nutella <3



PARCOURS CLIENT MAYA

LUSH FRESH
HANDMADE
COSMETICS

| | Boutique | Site marchand | Application | Newsletter | Facebook | Twitter | Instagram | Youtube |
|--------------------------|---|---|---|------------|----------|---------|---|---|
| Naissance du besoin | | | | | | | |  |
| Recherche d'informations | |  | | | | | | |
| Comparaison des offres | | |  | | | | | |
| Achat | |  | | | | | | |
| Livraison |  | | | | | | | |
| Après-vente | | | | | | |  | |

Michaël

LUSH FRESH
HANDMADE
COSMETICS

39 ans

Responsable Communication chez SNCF GSP+

Proche de la nature

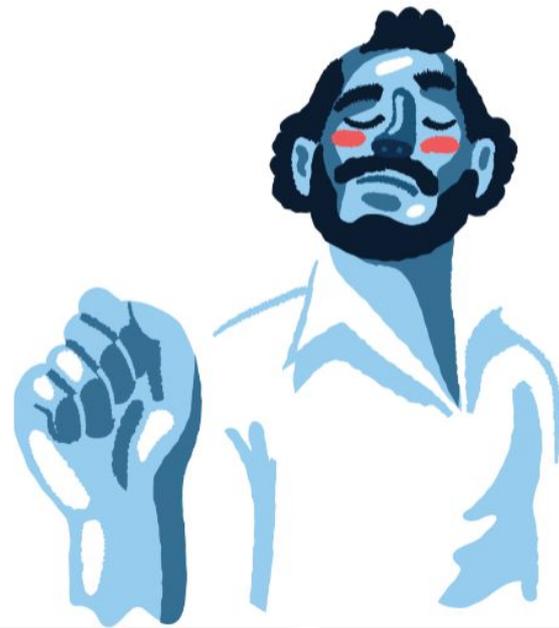
Vit seul en région parisienne

Aime le vélo

Fils unique

Veut offrir un pack lush à ses alternantes

Son péché mignon : L'Amour est dans le pré.



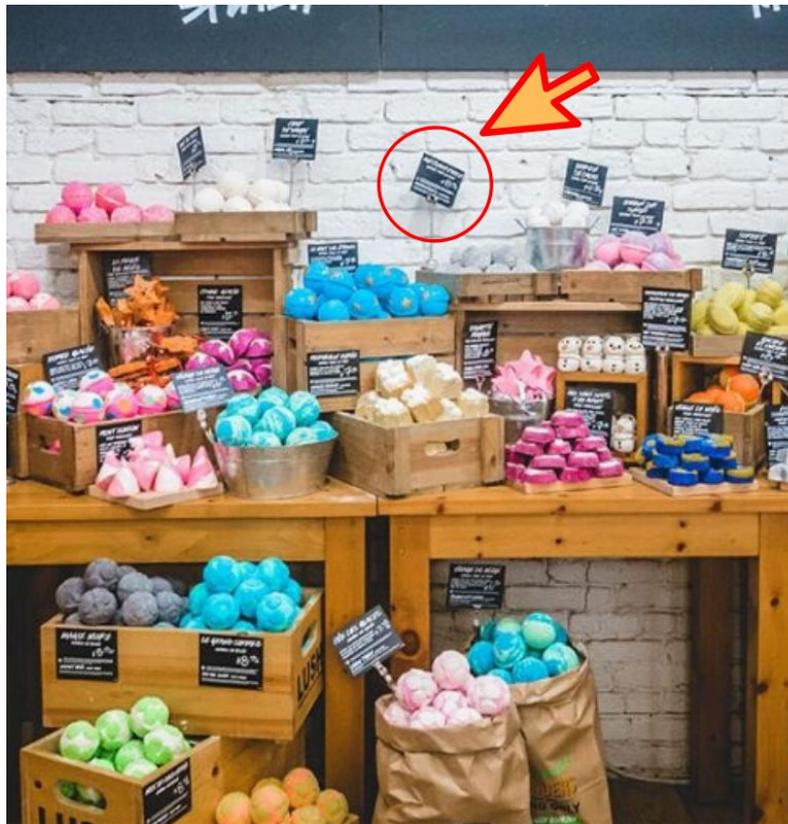
PARCOURS CLIENT MICHAËL

LUSH FRESH
HANDMADE
COSMETICS

| | Boutique | Site marchand | Application | Newsletter | Facebook | Twitter | Instagram | Youtube |
|--------------------------|----------|---------------|-------------|------------|----------|---------|-----------|---------|
| Naissance du besoin | | ✦ | | | | | | |
| Recherche d'informations | | ✦ | | | | | | |
| Comparaison des offres | | ✦ | | | | | | |
| Achat | ✦ | | | | | | | |
| Livraison | | | | | | | | |
| Après-vente | | | | ✦ | | | | |

TEST IRRITANT 1 : Compositions

LUSH FRESH
HANDMADE
COSMETICS



Mise en place de QR codes en magasin afin de renvoyer vers la fiche produit, où les compositions sont parlantes et complètes.

EN SAVOIR PLUS SUR LE PRODUIT
SUNNYSIDE



Test sur un panel de 20 personnes :

10 clients Lush

3 

7 

10 clients non Lush

2 

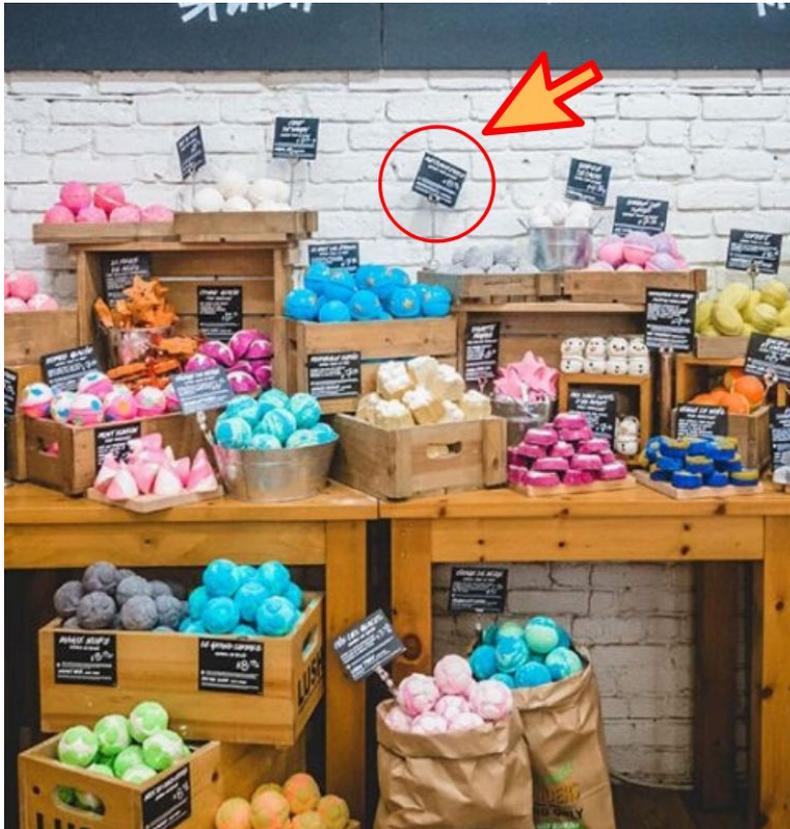
8 

Commentaires :

- Heureuse d'avoir une visibilité sur la composition
- J'aime pas les QR code
- Vous êtes sûr que les gens vont utiliser les QR codes ?
- Je pensais que Lush était BIO ?!

TEST IRRITANT 1 : Compositions

LUSH FRESH
HANDMADE
COSMETICS



Changement des QR codes par une vraie liste des compositions, avec le code couleur qui ne permet aucune confusion, qui sera aussi sur le produit au moment de la vente

En savoir plus sur le produit
SUNNYSIDE

Bicarbonat de soude (Sodium bicarbonate) Crème de tartre (Potassium bitartrate) Laurethsulfate de sodium (Sodium laureth sulfate) Laurylbétaïne (Lauryl betaine) Amidon de maïs (Zea mays) Fluorphlogopite synthétique (Synthetic Fluorphlogopite) Dioxyde de titane (Titanium dioxide) Huile essentielle d'orange douce sauvage (Citrus sinensis) Parfum (Perfume) Huile essentielle de citron (Citrus limonum) Huile essentielle de tangerine (Citrus reticulata) Oxyde d'étain (Tin oxide) Butylphenyl methylpropional Citral* Citronellol* Géraniol* Hydroxycitronellal* Limonene* Linalool* CI 77491

- Produits synthétiques sûrs
- Ingrédients naturels

TEST IRRITANT 2 : Odeurs

LUSH FRESH
HANDMADE
COSMETICS



Mettre les produits sous emballage pour que les odeurs ne se propage pas dans toute la boutique, même à l'extérieur.

TEST CONSOMMATEURS

LUSH FRESH
HANDMADE
COSMETICS

Test sur un panel de 20 personnes :

10 clients Lush

0 

10 

10 non clients Lush

2 

8 

Commentaires :

- On ne voit plus les produits
- Enlève l'identité de la marque
- On ne peut plus sentir les produits, ce qui est très important

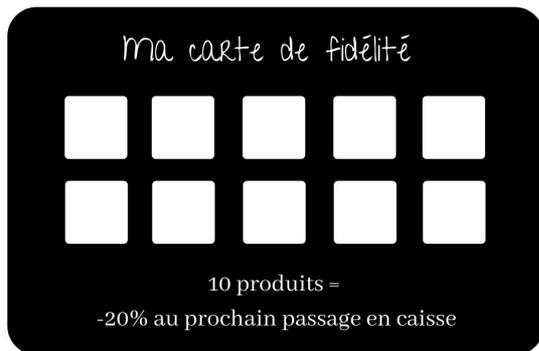
TEST IRRITANT 2 : Compositions

LUSH FRESH
HANDMADE
COSMETICS



Mise en place de cloche en verre sur les produits afin de limiter l'odeur, mais permet tout de même de voir les produits, et de pouvoir les sentir.





- Instaurer une relation de confiance avec le client
- Augmenter le taux d'engagement de la marque
- Fidéliser la clientèle
- Rendre les prix des produits plus accessibles à la communauté Lush

TEST CONSOMMATEURS

LUSH FRESH
HANDMADE
COSMETICS

Test sur un panel de 20 personnes :

10 clients Lush

5 

5 

10 non clients Lush

6 

4 

Commentaires :

- Carte papier = non écologique, ne correspond pas à l'éthique Lush

- Facilité à perdre la carte

PROGRAMME FIDÉLITÉ

LUSH FRESH
HANDMADE
COSMETICS

Remplacement de la carte de fidélité physique par un compte en ligne impossible à perdre :

Le consommateur donne son nom de famille à la caisse, le conseiller Lush le retrouve immédiatement.



MERCI POUR VOTRE ÉCOUTE !

