

# **RIESEN** *MAG'*

08

ÉTÉ 2017





Chères collaboratrices,  
Chers collaborateurs,

Après les tombées de neige tardives et les chutes de températures incroyables, la chaleur de l'été et les beaux jours ensoleillés sont enfin arrivés.

L'été s'annonce « chaude » au Centre Riesen et fait fondre les prix des réfrigérateurs et congélateurs pour l'Action Froid, qui se déroulera du samedi 1<sup>er</sup> juillet au samedi 19 août, au sein du département « Electroménager ».

En fin d'année 2016, nous avons eu le plaisir de vous présenter nos nouveaux sites internet. Deux sites modernes et dynamiques, dont un dédié aux départements « Cuisine & Habitat » et « Electroménager », ainsi qu'un second consacré uniquement à « Autoteknika », anciennement nommé « fournitures automobile ».

A l'heure où le numérique a pris une place prépondérante dans notre quotidien, il devient primordial pour une entreprise qui souhaite continuer d'évoluer, d'être présente sur la toile. En tant que pionnier face aux autres commerces spécialisés de Suisse romande et après plus de 6 mois de travail, c'est avec grande satisfaction que nous lançons notre commerce en ligne [www.shop.centre-riesen.ch](http://www.shop.centre-riesen.ch). Vous trouverez un article complet à ce sujet en page 24.

Pour conclure ce numéro, nous souhaitons remercier toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs qui sont ou seront impliqués de près ou de loin dans les changements relatifs à ces nouveaux outils digitaux. Une belle évolution pour le Centre Riesen réalisée grâce à vous !

*Christian & Pascale*



La rubrique **PORTRAIT** met en évidence un collaborateur de l'entreprise dans sa vie professionnelle et/ou extra-professionnelle. Cette rubrique offre un regard sur une activité parfois discrète ou quelque peu méconnue exercée par ceux que nous côtoyons quotidiennement. C'est Benoît Schoenenberger – chauffeur-livreur Autoteknika à Bulle – qui est à l'honneur dans ce numéro.

### BENOÎT EN QUELQUES MOTS

- > Âgé de 59 ans
- > Habite à Marly
- > Ancien restaurateur et photographe
- > Travaille au Centre Riesen depuis 2016

## *A la conquête de l'Afrique avec Benoît...*

**Dans le dernier numéro de notre journal interne, Benoît nous racontait son premier voyage en Afrique. Pour cette 8ème édition, il partage avec nous son installation à Zinder. Une aventure qui a duré plus de 7 ans...**

Après son coup de coeur pour l'Afrique lors de son premier voyage en 1985, Benoît peut enfin exhausser son plus grand rêve et part s'installer à Zinder en 2007.

Il prend ainsi la route depuis La Roche avec un ami direction Gêne en Italie, puis Tunis. « Mais cette fois, nous étions en 4 roues ; chacun notre voiture, mon ami en Renault 21 et moi en Isuzu. », précise Benoît. Le voyage jusqu'en Tunisie se passe bien, sauf une première panne pour la Renault 21.

Arrivés à la frontière algérienne, Benoît et son ami attendent leur guide qu'ils avaient préalablement réservé auprès d'une agence. « Il faut savoir qu'il est obligatoire d'être accompagné d'un guide dans certaines zones. », explique Benoît. Les douaniers ne voulaient donc pas les laisser passer sans guide.



## PORTRAIT

Après 2 heures d'attente, le guide arrive enfin. Ils reprennent ainsi la route et s'arrêtent dans une ville pour manger et dormir.

*Anecdote : Le lendemain, « Pierre Richard » est de retour ! Benoît retrouve sa voiture avec un pneu crevé. Il change la roue, puis se met à la recherche de son guide. Avec son ami, ils apprennent que le guide n'a pas dormi à l'hôtel. Il avait été arrêté par La Police qui possédait un mandat d'arrêt contre lui pour avoir traversé la frontière entre l'Algérie et la Lybie sans autorisation.*

Benoît contacte ainsi l'agence pour trouver un nouveau guide. Après quelques heures d'attente, ils continuent leur route jusqu'à Tamanrasset. Ils logent dans un hôtel de l'agence où ils rencontrent à nouveau leur premier guide qui avait été libéré. Benoît et son ami se retrouve donc avec deux guides.

Pour continuer leur voyage, il fallait traverser le désert. Cependant, son ami avait peur de le faire seul. Après quelques kilomètres de route, ils tombent sur un groupe de commerçants ambulants et poursuivent leur chemin ensemble jusqu'à la frontière du Niger. Sur le chemin, ils ont dû faire face à une tempête de sable durant plus de 2 heures. « C'est un mur de sable qui arrive sur toi, c'est très impressionnant. Nous avons dû nous barricader dans les voitures. », explique Benoît. Après la tempête, ils ont dormi sur place et ont repris la route au petit matin direction Agadez.

« Nous étions au mois de juillet, en pleine saison des pluies, et nous devions passer le RADIER, avec un fort courant d'eau. Plusieurs véhicules sont passés devant nous. Nous avons donc pris notre courage à deux mains et avons entamé notre traversée. Je suis passé mais mon ami est tombé en panne avec la Renault 21. Nous avons dû attacher la voiture à ma Isuzu et la tirer. Malheureusement, la voiture était gorgée d'eau. Elle ne démarrait plus. », raconte Benoît en se remémorant ces souvenirs inoubliables.

Ils ont trouvé un garage à Agadez pour refaire le moteur, mais cette réparation leur a coûté très chère, près de CHF 600.-. Après 3 jours sur place, ils reprennent la route pour Zinder.



*Anecdote : 100 kilomètres avant Zinder, rebelote... la Renault 21 tombe à nouveau en panne. Benoît a dû la tracter. Sur la route, ils rencontrent des marchands qui souhaitent racheter la voiture. Mais Benoît et son ami ne voulaient pas s'en séparer. Les marchands les ont suivis jusqu'à Zinder et ils ont finalement accepté de vendre la Renault 21 à vil prix cette voiture qui leur avait causé tant de misères.*

Après avoir parcouru plus de 4'000 kilomètres, Benoît et son ami posent enfin leurs valises à Zinder. Epuisé par le voyage, son ami profite de quelques jours de repos. Alors que Benoît, impatient de s'installer dans ce village, part en repérage afin de trouver l'endroit idéal pour ouvrir son restaurant.

Quelques jours plus tard, l'ami de Benoît bien reposé, rentre en Suisse retrouvé sa femme qui allait accoucher dans deux mois. Benoît commence ainsi son installation à Zinder. « Avant de partir pour l'Afrique, j'avais déjà préparé l'ouverture de mon restaurant en collaboration avec un cuisinier Togolais. Je l'ai retrouvé sur place. Ensuite, j'ai loué une maison avec un grand jardin d'environ 2'500 m<sup>2</sup>. Puis, nous avons aménagé les lieux afin d'accueillir nos premiers clients. Une fois les travaux finis, nous pouvions accueillir jusqu'à 50 personnes. », explique Benoît.

*Anecdote : Benoît accueille un jour, Ptiluc, de son vrai nom Luc Lefèbvre, un scénariste et dessinateur de bande dessinée. Il faisait un tour en moto et s'arrête au restaurant. Il a montré à Benoît et son cuisinier comment faire les choux à la crème. Benoît a ensuite ajouté ces choux à la carte et les a nommés « Pacush choux ». Ptiluc leur a même fait un dessin pour illustrer la carte des menus.*

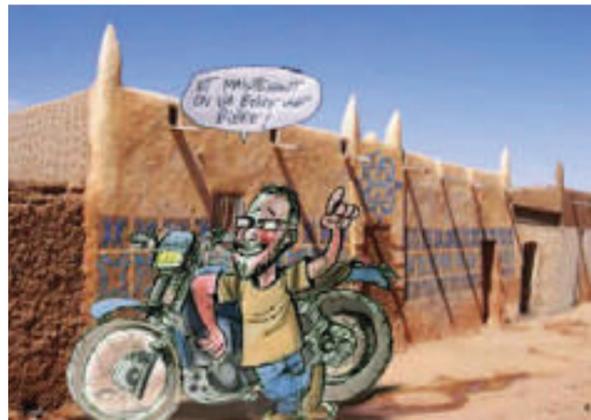
Le restaurant de Benoît était le premier digne de ce nom à Zinder, où on y servait de la cuisine européenne et des boissons alcoolisées. « Il a rencontré un beau succès. J'organisais des grands buffets un dimanche par mois. On y faisait des fêtes. Je travaillais également pour des sociétés et ONG de la région. », raconte Benoît.



Ensuite, Benoît a ouvert un autre restaurant dans la même région. Puis, il a tout quitté pour rejoindre une connaissance française qui ouvrait un restaurant à Niamey. Benoît s'est chargé de la gestion du restaurant «La Terrasse du Fleuve » jusqu'à son retour en Suisse en 2015.

Laura

QUELQUES PHOTOS...



## CARTES DE MENUS - RESTAURANT LYAFA

### La grande carte

#### Les entrées froides

Kopto	500 F
Salade verte	1000 F
Salade Lyafa	1500 F
Salade mixte	1500 F
Salade de tomate au thon	1500 F
Salade de tomate à la mozzarella	1500 F
Salade du chef	2000 F
Salade de haricots verts au thon	2000 F
Salade niçoise	2000 F
Salade de blanc de poulet	2000 F

#### Les entrées chaudes

Soupe de légumes	1500 F
Soupe à l'oignon	1500 F
Soupe de poulet	2000 F
Soupe de poissons	2000 F
Nems à la viande (5 pièces)	2000 F
Nem végétariens (5 pièces)	2000 F

#### Nos poulets

Poulet grillé (½ poulet)	3000 F
Poulet à la basquaise (½ poulet)	3000 F
Poulet Yassa (½ poulet)	3000 F

### La petite carte

#### Les grillades

Brochette de filet de bœuf	500 F
Brochette de foie	500 F
Brochette de rognon	500 F

#### Les omelettes

Nature	1000 F
Provençale	1500 F
Au jambon	1500 F
Au fromage	1500 F
Aux champignons	1500 F
Tortillas	1500 F
Œufs sur le plat	1000 F

#### Les sandwiches

A l'omelette	1000 F
A la viande	1000 F
Thon mayonnaise	1500 F
Au poulet	2000 F
Au jambon - beurre	2500 F
Au fromage	2500 F

#### Nos viandes

Filet de bœuf ou de chameau nature	2500 F
Filet de bœuf ou de chameau aux champignons	3000 F
Filet de bœuf ou de chameau au poivre	3000 F
Filet de bœuf ou de chameau à la libanaise	3000 F
Filet de bœuf ou de chameau pané	3000 F
Emincé de bœuf à la sauce piquante	3000 F
Emincé de bœuf aux légumes	3000 F
Emincé de bœuf à la chinoise	3000 F
Chili con carne	3000 F
Langue de bœuf sauce piquante	3000 F
Foie poêlé à la provençale	3000 F

#### Nos poissons (selon arrivage)

Poisson frit ou grillé	selon grosseur dès	3000 F
Poisson à la sauce basquaise	selon grosseur dès	3000 F
Carpe à la togolaise	selon grosseur dès	3000 F
Mayo de poisson	selon grosseur dès	3500 F
Filet de poisson à la mode du chef		3500 F
Filet de poisson à la libanaise		3500 F
Filet de poisson sauce meunière		3500 F
Filet de poisson pané		3500 F

#### Les garnitures 1000 F

Riz blanc - pommes de terre frites - pommes de terre sautées à l'ail  
 răsti - pommes vapeur - petits pois - haricots verts - couscous  
 frites d'igname - igname à la vapeur - frites de patates douces  
 attiéké (selon arrivage) - purée de pomme de terre

#### Les plats chauds

Riz sauce tomate avec viande	1500 F
Riz sauce gombo avec viande	1500 F
Macaroni au gras avec viande ou poisson	2000 F
Spaghetti bolognaise	2000 F
Spaghetti carbonara	2500 F
Frites	1000 F
Răsti (galettes de pommes de terre)	1000 F
Haricots verts à l'ail	1000 F
Petits pois	1000 F

#### Les pizzas

Margherita (tomates, mozzarella)	2500 F
Au jambon (tomates, mozzarella, jambon)	3000 F
Aux fromages (tomates, mozzarella, fromages)	3000 F
Du patron (tomates, mozzarella, poivrons, olives, ail, origan)	3000 F
Aux oignons (tomates, mozzarella, oignons)	3000 F
A la viande (tomates, mozzarella, viande de bœuf)	3000 F
Aux champignons (tomates, mozzarella, champignon)	3000 F
Saucisses (tomates, mozzarella, saucisses volaille)	3000 F

#### Desserts selon arrivage des produits

Salade de fruits frais	1000 F
Crème renversée	1000 F
Crêpe à la confiture ou au chocolat	1500 F

NB: Un supplément de 100 ou 200 F sera facturé sur les plats à l'emporter.

## CARTE DE MENUS - RESTAURANT LA TERRASSE DU FLEUVE

Info : pour les prix des menus, il faut diviser par 580 pour avoir le prix en CHF, soit 3'000 = CHF 5.20



#### Les snacks

Kopto	500 F
Nems 6 pièces	2000 F

#### Les brochettes

Brochette de filet de bœuf	400 F
Brochette de rognon	400 F
Brochette de langue	400 F
Brochette de merguez	400 F
Brochette de capitaine	1500 F

#### Les grillades

Poulet entier	4000 F
Pintade entière	5000 F
Pigeonneau	1500 F
Carpe suivant arrivage	dès 3000 F

#### Les accompagnements

Frites	1000 F
Alloco	1000 F
Attiéké	1000 F
Haricots verts à l'ail	1000 F
Petits pois	1000 F

Ouverture : du dimanche au jeudi de 17h30 à 01h00  
 vendredi et samedi de 17h30 à 03h00



La rubrique ACTUALITE se penche sur des faits récents qui touchent de près ou de loin le Centre Riesen, que ce soit dans sa globalité ou plus spécifiquement l'un de ses départements. Il peut s'agir de changements de réglementation, d'agissements de nos concurrents, de bouleversements économiques, etc.

*Actions d'été : elles sont partout! Au Centre Riesen, l'Action Froid sera lancée le samedi 1<sup>er</sup> juillet...*

**Les opérations commerciales se multiplient en cette période de forte chaleur. On retrouve des promotions et actions pour tous types de produits. Afin de faire face à la concurrence, le Centre Riesen a mis en place, depuis une dizaine d'années, l'Action Froid au sein du département « Electroménager ».**

En marketing, on définit la promotion des ventes comme suit : ensemble des techniques de stimulation des ventes organisées autour d'une offre temporaire à destination du consommateur final ou de la distribution.

Les principaux objectifs de l'action promotionnelle sont :

- > faire découvrir un nouveau produit
- > augmenter le panier moyen
- > faire acheter plusieurs fois ses clients
- > faire tester son produit
- > écouler les stocks en dehors de la période des soldes
- > créer un trafic dans son point de vente

Différentes mesures peuvent être prises afin d'atteindre les objectifs susmentionnés, tels que des réductions de prix, des ventes avec prime, des essais/échantillons ou encore des jeux-concours.

Ces techniques de promotion des ventes sont utiles pour augmenter les ventes mais peuvent aussi servir à fidéliser la clientèle actuelle, conquérir de nouveaux clients potentiels, valoriser l'image de marque et surtout développer la notoriété de la société auprès du public-cible.

## POURQUOI UNE ACTION FROID ?

En période d'été, les systèmes de refroidissement des réfrigérateurs et congélateurs ont tendance à lâcher. Les réfrigérateurs fonctionnent comme suit : ils compressent un gaz réfrigérant et l'acheminent vers le condenseur qui le transforme en liquide. Ensuite, le détendeur crée une chute de pression et relâche de l'air froid. Enfin, l'évaporateur met le liquide à ébullition et reconduit la vapeur dans le compresseur. Le cycle du réfrigérateur à compression fonctionne alors sur un relâchement d'air froid et une absorption d'air chaud à la manière d'une pompe à chaleur.

Lors de fortes chaleurs, les compresseurs sont mis à rude épreuve, ils tournent en permanence et surchauffent, entraînant ainsi une panne de l'appareil. Afin de répondre aux besoins de la clientèle et d'augmenter les ventes durant l'été, nous avons pris des mesures et réalisons, depuis une dizaine d'années, l'Action Froid au sein du département « Electroménager ».

Du samedi 1er juillet au samedi 19 août 2017, les clients pourront profiter de prix très attractifs sur les frigos et congélateurs. Plus d'une dizaine de produits seront concernés par cette opération.

## MESURES DE COMMUNICATION

Différentes mesures de communication permettront de véhiculer le message auprès de notre public-cible. Une campagne composée de pavés en première page paraîtra dans les journaux de la région : La Liberté, La Gruyère et La Broye. Les vitrines des trois magasins seront habillées d'autocollants.

Au niveau du web, nous utiliserons plusieurs supports, tels que notre site Internet [www.centre-riesen.ch](http://www.centre-riesen.ch), notre page Facebook, les newsletters, ainsi que le site [www.laliberte.ch](http://www.laliberte.ch).

Notre e-shop sera configuré de manière optimale grâce à la création d'un onglet « Action Froid » dans le menu. Cet onglet regroupera l'ensemble des produits concernés par cette opération. Les internautes auront ainsi un aperçu complet des appareils. Les fiches produits seront également optimisées afin d'augmenter notre taux de conversion. Ce taux est obtenu en divisant le nombre de commandes enregistrées sur le site par le nombre de visiteurs sur une période donnée. Il mesure la capacité d'un site e-commerce à transformer ses visiteurs en acheteurs.

Vous trouverez sur la page suivante le visuel de l'opération 2018 en avant-première, ainsi qu'un historique de ces derniers réalisés depuis 2014.

Laura

## HISTORIQUE DES VISUELS DE L'ACTION FROID

2014



2015



2016



2017



2018 : une idée ?



## VIE DE L'ENTREPRISE

### Chronique du personnel

JUBILAIRES 2017

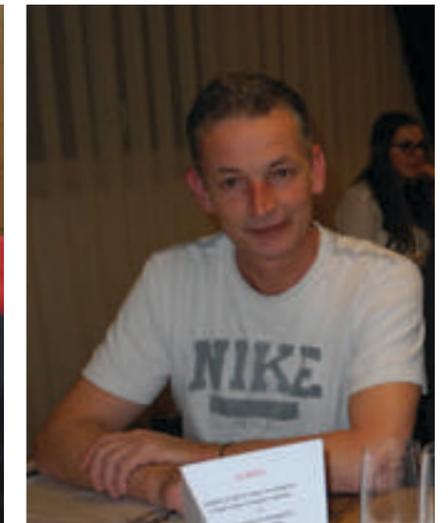


La rubrique VIE DE L'ENTREPRISE s'articule autour de plusieurs thèmes qui ponctuent le quotidien du Centre Riesen. Des nouveaux collaborateurs aux jubilés en passant par les rétrospectives d'évènements, chaque épisode mérite d'être relevé. Nous ne manquons pas non plus de vous tenir informés sur les dates importantes à retenir. Cet espace se concentre en outre sur des projets internes à l'entreprise.



**Stéphanie CLERC**  
Technico-commerciale  
Cuisine & Habitat, Fribourg

5  
ans



**Yvan AUDERGON**  
Technicien SAV  
Electroménager, Fribourg

Nous les félicitons pour leur engagement durable et les remercions de leur fidélité !

### ARRIVÉE



**Jean-Yves SARTORI**  
Technico-commercial  
Cuisine & Habitat, Payerne

Au début du mois d'avril, nous avons accueilli Jean-Yves SARTORI au sein du département *Cuisine & Habitat* de Payerne.

Après avoir effectué un apprentissage d'ébéniste à l'Ecole des Métiers de Lausanne en 1970. Jean-Yves poursuit sa carrière professionnelle en tant que chef d'entreprise pour une fabrique de meuble et d'agencement intérieur durant près de 30 ans. Il a ensuite travaillé comme consultant pour des meubles dentaires et médicaux pour la maison BLOECHLE à Estavayer-le-Lac. Il a également été propriétaire et exploitant du Casino Beaulieu à Payerne, ainsi que cuisiner et gérant du Secret's Café aussi à Payerne. A l'aube de ses 65 ans, il lance son Swiss-kebab ; une première en Suisse dont il est fier. C'est un sandwich chaud à base de porc, d'oignon et de fondue à déguster sans attendre au Secret's Café.

Pleins d'idées et de nature très enthousiaste, c'est avec un grand plaisir que Jean-Yves SARTORI rejoint notre équipe.

- > Un trait de caractère de ta personnalité: « Toujours souriant et content ! »
- > Ce qui te réjouit dans la vie : « Mes petits enfants »
- > Ce pourquoi tu as choisi ce métier : « Le toucher, l'odeur, la vie du bois... »
- > Ce qui te fait bien rire : « Charlie Chaplin - Le plus Grand ! »

Merci à Jean-Yves pour ces quelques mots. Nous lui souhaitons une cordiale bienvenue ainsi que beaucoup de succès dans son travail !

### ANNIVERSAIRES

23 juin  
**Pongsakorn THOONOK**  
Cuisine & Habitat

21 juillet  
**Sandrine GENDRE**  
Cuisine & Habitat

26 juin  
**Stéphanie CLERC**  
Cuisine & Habitat

22 juillet  
**Claudine MUDHOOSOOGUN**  
Administration

29 juin  
**Corentin YERLY**  
Administration

24 juillet  
**Benoît SCHOENENBERGER**  
Autoteknika

5 juillet  
**Yvan AUDERGON**  
Electroménager

28 juillet  
**Carlos PAIVA**  
Electroménager

7 juillet  
**David ROSSIER**  
Cuisine & Habitat

2 septembre  
**Pascale CHENAUX**  
Direction

14 juillet  
**Laetitia PAPAUX**  
Administration

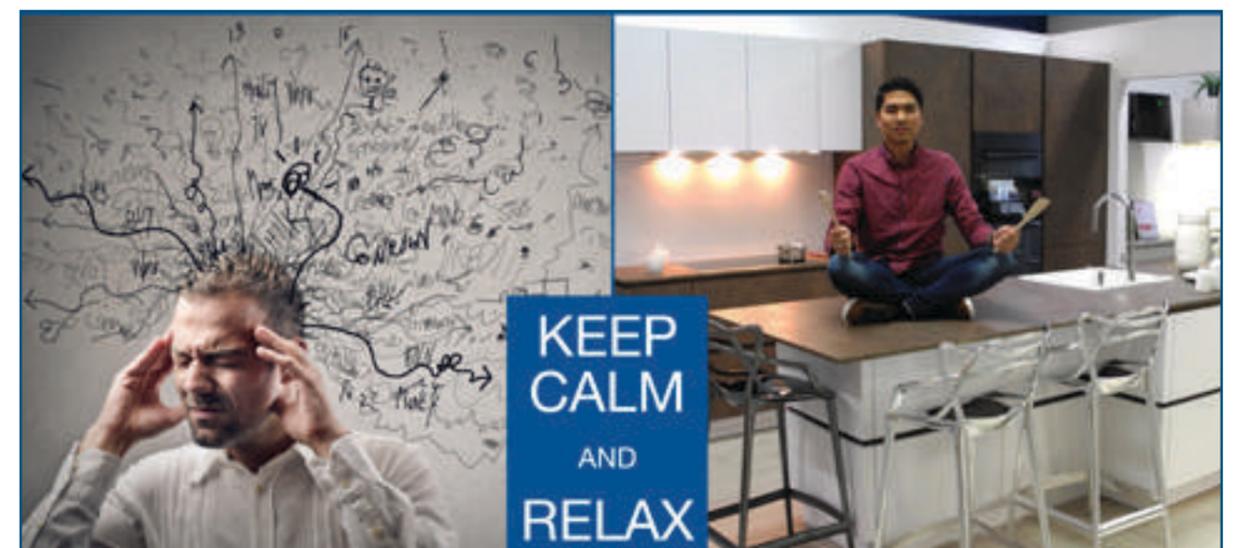
22 septembre  
**Gabriel GUILLET**  
Cuisine & Habitat

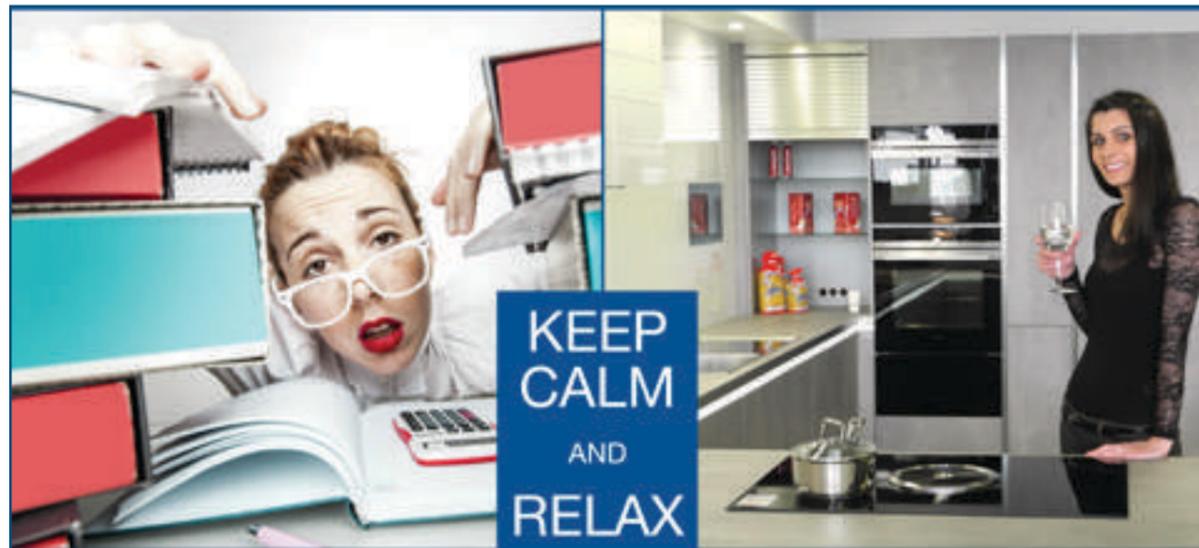


# BON ANNIVERSAIRE

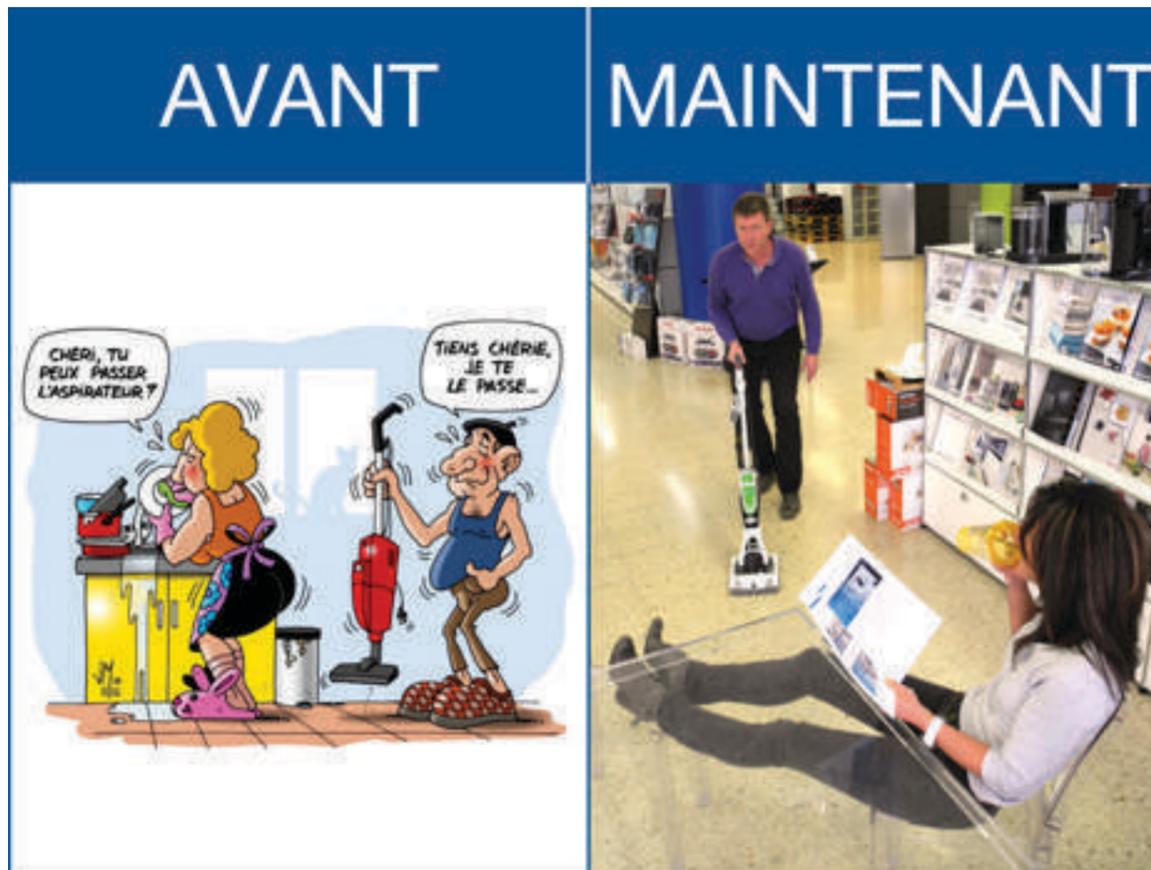
## Rétrospectives d'événements en photo...

CUISINE & HABITAT - CAMPAGNE SUR FACEBOOK, MARS-AVRIL 2017





ÉLECTROMÉNAGER - CAMPAGNE SUR FACEBOOK, MARS-AVRIL 2017



CONCOURS GRILL ET BROCHETTE PARTY - FACEBOOK, MAI 2017

# GRAND CONCOURS

## A GAGNER



BBQ 2004/S noir-argent  
d'une valeur de CHF 329.-

\*\*\*

Brochettes Party  
pour 20 personnes  
d'une valeur de CHF 260.-



OFFERT PAR : **centre RIESEN**  
Fribourg | Bulle | Payerne

**LES BOUCHERIES yerly.ch**  
Cottens  
026 477 09 95  
Rossens  
026 415 02 18

## Calendrier

29 juin, 27 juillet et 31 août 2017

**Action Day**  
Autoteknika

Du 1er juillet au 19 août 2017

**Action froid**  
Electroménager

25 août 2017

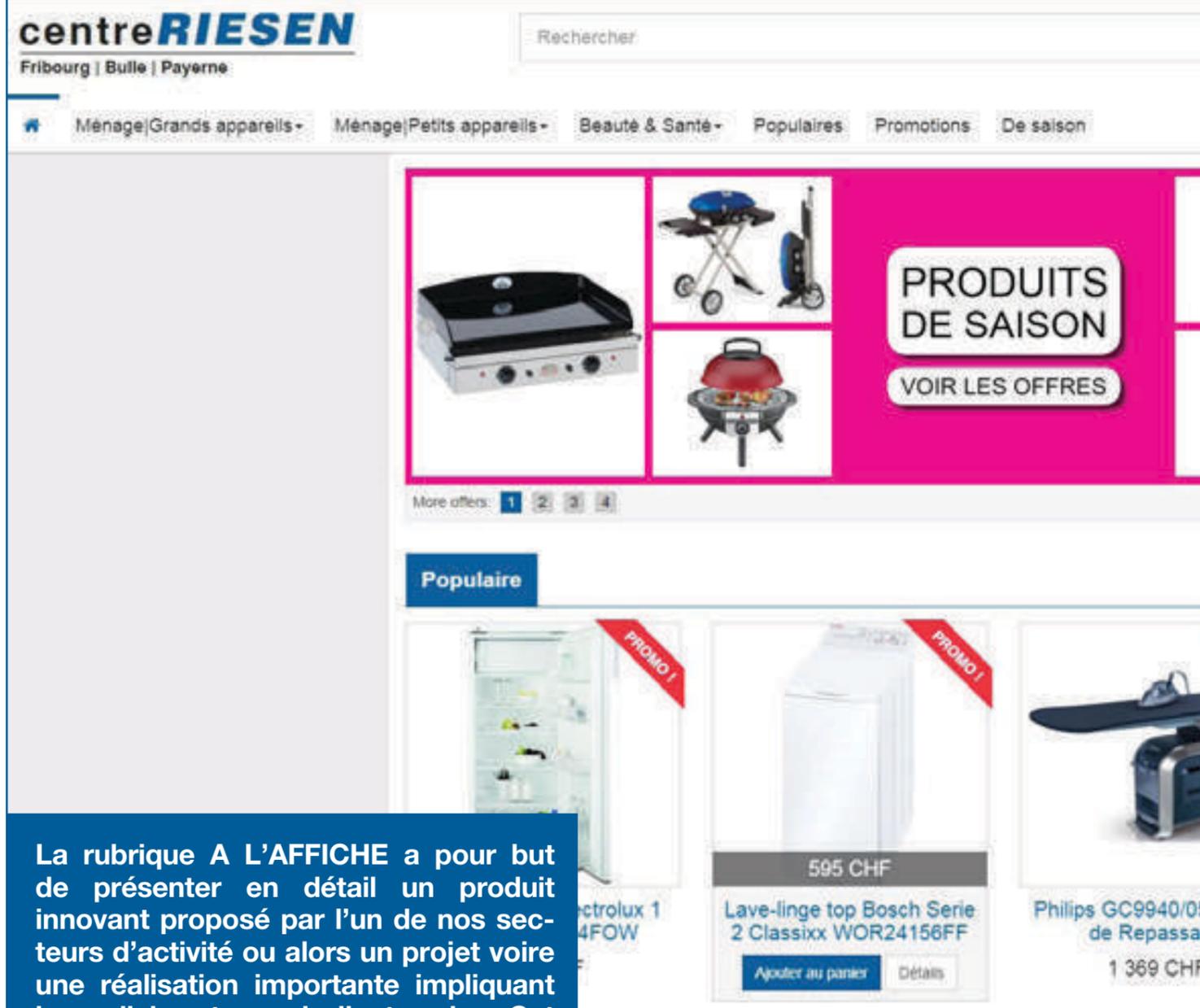
**Pique-nique d'entreprise**  
Cuisine & Habitat, Electroménager, Autoteknika

2, 3 et 5 octobre 2017

**Encarté Automne 2017**  
Electroménager



## A L’AFFICHE



La rubrique A L’AFFICHE a pour but de présenter en détail un produit innovant proposé par l’un de nos secteurs d’activité ou alors un projet voire une réalisation importante impliquant les collaborateurs de l’entreprise. Cet espace vous permet ainsi de découvrir les composantes majeures des départements différents de celui auquel vous appartenez.

*Notre E-shop : un outil pour nos forces de vente et un avantage pour nos clients...*

**Après avoir réalisé deux nouveaux sites Internet modernes et dynamiques, nous lançons notre shop en ligne [shop.centre-riesen.ch](http://shop.centre-riesen.ch). Grâce à cet outil, le Centre Riesen se place en tant que pionnier face aux autres commerces spécialisés de Suisse romande.**

Après plus de 6 mois de travail, nous sommes fiers de lancer notre commerce en ligne [www.shop.centre-riesen.ch](http://www.shop.centre-riesen.ch). A l’heure où le numérique a pris une place prépondérante dans notre quotidien, il devient primordial pour une entreprise qui souhaite continuer d’évoluer, d’être présente sur la toile.

Le communiqué de presse de E-Commerce Report Suisse basé à Zurich, publié le 14 juin 2016, permet de mieux comprendre l’évolution du commerce en ligne en Suisse.

« Les flux d’informations et de marchandises entre les fabricants, les commerçants et les consommateurs continuent d’évoluer. Toujours plus de formes de distribution voient le jour et se concurrencent. L’internet et la numérisation génèrent de nouveaux concepts commerciaux innovateurs. Les marchés étrangers font pression sur la Suisse aussi bien sur la vente au détail traditionnelle que sur le e-commerce. Les fabricants de marques veulent apporter le monde de leurs marques à leurs clients finaux et endossent ainsi également les fonctions commerciales classiques. Dans toutes les formes de commerce, la fonction qui prend de plus en plus d’importance est la création d’accès vers les clients.

Le E-Commerce Report Suisse étudie depuis 2009 l’importance, l’évolution et les tendances du commerce en ligne suisse – il est, en Suisse, la seule étude effectuée du point de vue des fournisseurs. Le sondage est réalisé par Datatrans, fournisseurs de traitements de paiement en ligne et par la Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW.

## A L’AFFICHE

### Les exigences de la situation du e-commerce suisse

Même si le commerce en ligne a connu en 2015 une nouvelle croissance de 10%, pour bien des fournisseurs, l’année a cependant été difficile. Les taux de croissance enregistrés par les participants à l’étude étaient plus bas que ces dernières années. Environ un tiers d’entre eux ont même dû enregistrer une baisse du chiffre d’affaires. L’une des raisons est la forte concurrence, notamment venant de l’étranger. La part de marché des fournisseurs étrangers de e-commerce est passée en 2015 à 20%, ce qui est considérable, augmentant ainsi de deux points de pourcentage – bien que l’on constate de fortes différences entre les secteurs. Mais les ajustements à des concepts commerciaux peuvent aussi provoquer dans un premier temps une baisse des ventes. „La rentabilité et la durabilité ont pris de l’importance“, explique Wölfle, l’auteur de l’étude. „Les entreprises suisses ne misent plus aveuglément sur la croissance du e-commerce.“

### Les concepts commerciaux à multicanaux restent essentiels

Les fournisseurs qui en ont la possibilité, développent leurs concepts sur plusieurs canaux. La proximité avec le client dans les points de contact stationnaires doit être également utilisée comme un avantage dans le contexte du e-commerce. Les pure-players investissent également plus fortement que par le passé dans les concepts stationnaires. Ils désirent obtenir plus de visibilité et cherchent à installer des services locaux tels que les points de retrait ou les services points. Entre temps, plus de 80% des participants à l’étude croient que les solutions de pick-up vont s’établir sur le marché et cela notamment grâce au déploiement massif de 290 points de retrait Pick-Mup du groupe Migros. Des premiers fournisseurs essaient d’élargir l’assortiment limité de leurs filiales en s’ouvrant un accès à des assortiments en ligne.

### La logistique comme critère de différenciation

Les fournisseurs suisses veulent aussi profiter, dans le cadre de la logistique, de leur proximité physique avec les clients: ils peuvent livrer plus vite que les concurrents étrangers et installer plus facilement des points de retrait. De nombreux fournisseurs investissent considérablement dans la logistique. Maintenant que les délais de livraison ont raccourci, c’est la possibilité pour le client de déterminer le lieu et l’heure de la livraison qui passe au premier plan. L’intégration de type modulaire de différentes prestations de services et de différents partenaires, comme par exemple pour le montage, la mise en service et le recyclage, offre aux clients la possibilité de choisir des options individuelles. »

### UN OUTIL DE TRAVAIL POUR NOS FORCES DE VENTE

Ce shop en ligne est un outil de travail au quotidien pour nos forces de vente, il permet de donner un aperçu complet à notre clientèle, des produits vendus dans nos magasins. Les fiches produits sont détaillées et revèlent l’ensemble des caractéristiques des produits.

Les collaborateurs de vente peuvent désormais avoir accès aux fiches produits directement sur le e-shop sans avoir à trouver les informations dans les différents catalogues des marques.

### UN AVANTAGE POUR NOTRE CLIENTÈLE

Grâce à notre e-commerce, les clients ont désormais la possibilité de commander directement certains produits depuis leur domicile ou encore leur travail. Ils n’ont plus besoin de se déplacer en magasin.

Les petits appareils ménagers provenant d’Electronic Partner (EP), ainsi que plus de 120 produits en promotion peuvent désormais être commandés sur [www.shop.centre-riesen.ch](http://www.shop.centre-riesen.ch).

Les livraisons sont effectuées par le Centre Riesen dans le canton de Fribourg et la Broye vaudoise. En dehors de ce périmètre, les livraisons sont assurées par notre transporteur certifié, Planzer Transport. Les petits appareils ménagers sont, quant à eux, livrables par La Poste. Il y a également la possibilité de retirer les produits directement dans l’un de nos magasins.

### UN CONTACT ÉTROIT AVEC NOTRE CLIENTÈLE 2.0

Les prix sur notre e-shop sont uniquement affichés pour les appareils provenant d’EP, ainsi que nos produits en promotion. Pour obtenir des informations sur le prix d’un appareil ou des conseils, un bouton «Demandez nos prix et conseils » est disponible sur chaque fiche produit. Il suffit de cliquer sur le bouton, de remplir ses coordonnées, puis un de nos collaborateurs reprendra contact avec le client afin de le renseigner.

Pour des raisons techniques, l’option « Livraison et installation » n’est pas directement disponible dans le panier d’achat. Si un client souhaite que l’appareil soit livré et installé, il devra cliquer sur le bouton « Livraison et installation » qui se trouve dans la fiche produit, compléter ses coordonnées, puis un de nos collaborateurs reprendra contact avec ce dernier afin de le renseigner. En effet, l’installation des appareils n’est pas identique pour tous et les coûts doivent être calculés en fonction de chaque commande.

Ces différents aspects techniques permettront à nos forces de vente de rentrer rapidement en contact avec notre clientèle 2.0. Cette manière d’opérer rassurera les utilisateurs de notre e-commerce grâce à sa facilité de communiquer avec le service clients. Elle profitera également à notre base de données suite à la récolte des adresses email.

### PARTAGEZ VOTRE EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Nous vous invitons tous à faire un tour sur le site [shop.centre-riesen.ch](http://shop.centre-riesen.ch). Si vous avez des remarques ou des questions, n’hésitez pas à les transmettre par email à [laura.crausaz@centre-riesen](mailto:laura.crausaz@centre-riesen). Votre avis nous intéresse et nous serions ravis d’améliorer l’expérience utilisateur grâce à vous.

*Laura*

Source : <https://www.e-commerce-report.ch>

## BONS PLANS

### *Le TOP 30 des plus belles plages en Suisse romande par loisirs.ch*

« Entre le lac Léman et la région des Trois-Lacs, la Suisse romande ne manque pas d'atouts fraîcheur, sans oublier pléthore de lacs plus confidentiels mais tout aussi prisés des baigneurs et des estivants qui fuient la canicule. Autant de bijoux naturels dont les bords recèlent moult plages de sable ou de galets, criques intimistes et autres tapis de gazon moelleux. Tour d'horizon des plages à la page. »

#### *PLAGE DE CHEYRES (FR)*

Un espace de détente et de jeux pour toute la famille au coeur de la Grande Cariçaie. La plage est également le point de départ de petits sentiers qui mènent à de charmantes criques sauvages et secrètes, accessibles à qui se donne la peine de les débusquer.

**Les +** Place de jeux, restaurant, cabines. Chaque année en juillet, la plage accueille le Festival de musique Festi'Cheyres.

#### *PLAGE DE LA GYPSERA, SCHWARZEE (FR)*

A plus de 1'000 m d'altitude, le lac est frisquet. Mais si cela ne vous effraie pas, vous bénéficierez des vertus de ses eaux riches en soufre. Les plus frileux s'installeront sur le ponton de bois en demi-lune pour admirer les Préalpes qui se mirent magistralement dans le lac.

**Les +** Restaurant, place de jeux, location de pédalos, initiation au Stand Up Paddle et à la pêche.

#### *PLAGE DE COLOMBIER (NE)*

1'600 m<sup>2</sup> de sable et toutes les infrastructures nécessaires pour des vacances comme à la mer... Baigneurs, adeptes de bronzette, familles, cap sur Paradis Plage, la plus grande étendue de sable de la rive nord du lac.

**Les +** Animations estivales, location de paddles, canoës et transats, place de jeux, restaurant.

Découvrez le TOP 30 des plus belles plages en Suisse romande sur: [www.loisirs.ch](http://www.loisirs.ch).



La rubrique BONS PLANS est conçue par et pour les collaborateurs de l'entreprise. Il s'agit d'un espace au sein duquel chaque collaborateur peut – par l'intermédiaire de la responsable de la communication – échanger diverses informations utiles pour la vie personnelle. Il peut s'agir de bons plans (co-voiturage, baby-sitting, etc.), d'annonces à propos de biens ou de services, de propositions de recettes, de coups de cœurs (livres, lieux, etc.).



## REDACTION

*Cette édition vous a plu ?  
A-t-elle répondu à vos attentes ?*

**Vos commentaires, idées et suggestions sont les bienvenus. Proposez des sujets qui vous intéressent afin de nourrir les prochains numéros.**

### Contact

Laura Crausaz  
T. +41 (0) 26 460 86 49  
T. interne : 235  
laura.crausaz@centre-riesen.ch

### Prochaine édition

25 septembre 2017

### Impressum

Editeur : Centre Riesen SA  
Conception/rédaction/création/mise en page : Laura Crausaz  
Photos : Fotolia, Google, Centre Riesen SA  
Impression : Centre Riesen SA

**centre *RIESEN***

Fribourg | Bulle | Payerne

[www.centre-riesen.ch](http://www.centre-riesen.ch)

 E-shop

Fribourg | Bulle **auto**  
**TEKNIKA**  
by centre **RIESEN**

[www.autoteknika.ch](http://www.autoteknika.ch)

