

[Portrait de consommateurs] # 1 : Qui sont les « *muppies* »



Depuis sa création en 2006, Spartoo a concentré ses efforts pour développer son offre et acquérir une connaissance approfondie des consommateurs. Résultat, la satisfaction client est devenue un des atouts différenciant majeurs du groupe. Ces consommateurs aux profils très variés, Spartoo souhaite les mettre à l'honneur à travers une série de portraits. Le premier est consacré à une nouvelle génération de femmes, les *Muppies*.

Chez Spartoo, les clients sont à 85% des femmes. Il est donc primordial pour le groupe de bien les comprendre pour cibler leurs attentes. Depuis 2006, la consommation a profondément évolué. La crise financière a fait émerger des consommateurs plus exigeants, alors que les technologies les ont rendus plus connectés. Les *muppies* (terme inventé par Michelle Miller, contraction entre *millennials* et *yuppies*) illustrent parfaitement cette évolution.

❖ Ultraconnectées, elles sont très présentes sur les réseaux sociaux

Ordinateur, tablette ou téléphone à portée de mains, les *muppies* sont connectées de nombreuses heures par jour, achètent en ligne et sont très actives sur les réseaux sociaux.

⇒ Conscient qu'elles incarnent la nouvelle économie digitale, Spartoo a développé l'année dernière une **application pour tablettes et Smartphones**. Le groupe est aussi très présent sur les **réseaux sociaux** (facebook, instagram et twitter). Des community managers les animent quotidiennement en publiant des informations sur les produits et marques mais aussi en organisant des jeux concours. Enfin, Spartoo propose depuis septembre dernier la version numérique de son **magazine, Too**, entièrement gratuit et accessible à tous. Résultat, une véritable **communauté de consommatrices** est née.

❖ Elle est plus exigeante qu'avant

La crise les a rendues plus méfiantes. Elles sont désormais plus prudentes dans leurs achats et ont des exigences de transparence envers les produits qu'elles se procurent.

⇒ Spartoo a bien compris l'importance de proposer une offre lisible sur son site web. Une **équipe de rédactrices** s'occupe de tous les descriptifs produits mis en ligne. 8 photos et une rotation à 360° complètent la présentation. Enfin, Spartoo dispose d'un **service client** reconnu pour son efficacité (Prix européen Circle of Excellence Awards 2012 de Shopzilla).

❖ **Moins matérialistes, elles se sentent plus responsables du monde qui les entoure**

Plus enclines au partage qu'à la possession exclusive, les *muppies* croient en l'économie collaborative et s'impliquent dans la défense de grandes causes via des actions solidaires.

⇒ Spartoo mène depuis 2011 des actions de solidarité. Le groupe a mis en place deux rendez-vous annuels dans le domaine de la santé publique en faveur des populations défavorisées, la **Paire solidaire** et l'**AMREF**. Spartoo a aussi su s'entourer d'ONG prestigieuses comme **Handicap International** pour porter haut ses actions et sa vision de l'engagement.

« Accompagner nos clients dans leurs nouvelles façons de consommer est au cœur des enjeux chez Spartoo » affirme **Boris Saragaglia**, P-dg de Spartoo. *« Etre à leur écoute et innover restent les principaux leviers de développement pour une entreprise »* conclut **Boris Saragaglia**.