

Sujet: Caractéristique distinctive et analyse de la concurrence

## Étude de cas «Le café de leurs rêves»: Eveline et Manuela

### Texte 1: contexte

Lisez la description de la situation ci-dessous et essayez de vous mettre à la place des fondatrices.

Lorsqu'elle était apprentie boulangère-pâtissière, Eveline rêvait déjà d'avoir un jour son propre café où elle pourrait servir ses gâteaux. Après son examen de fin d'apprentissage, elle a pu continuer à acquérir de l'expérience pratique dans son entreprise formatrice, une petite boulangerie de village dotée de son propre fournil. Elle a ensuite été engagée par une grande boulangerie qui comptait des succursales dans diverses communes du canton de Lucerne et associait boulangerie et café dans un même concept. Eveline travaillait dans le fournil. Après deux ans, elle a rejoint l'une des succursales, où elle était en charge de la vente des pâtisseries et du service dans le café. C'est là qu'elle a fait la connaissance de Manuela, gestionnaire du commerce de détail boulangerie-pâtisserie qualifiée. Les deux jeunes femmes sont rapidement devenues amies et se voyaient souvent en dehors du travail. Manuela elle aussi rêvait depuis longtemps de posséder son propre café. Une évidence s'est rapidement imposée à elles: ouvrir ensemble un café. Toutes deux rêvaient d'un café agréable, où elles serviraient des gâteaux, des croissants et des petits pains garnis. En termes d'aménagement, elles imaginaient un café aussi coquet qu'un salon, avec des tables et des chaises, mais aussi des canapés et des fauteuils confortables. Les clients et clientes se sentiraient comme chez eux dans cet établissement et y resteraient plus longtemps. Restait encore à définir la clientèle cible. L'idée était d'attirer une clientèle aussi large que possible, composée à la fois de jeunes adultes, de familles avec enfants et de retraité-e-s.

Les deux jeunes femmes souhaitaient ouvrir leur café à Lucerne. Dans un premier temps, elles comptaient travailler encore deux ans dans la pâtisserie afin de mettre suffisamment d'argent de côté, avant de démissionner pour commencer à réaliser leur rêve. Eveline et Manuela ont commencé à se mettre à la recherche d'un local commercial à Lucerne, bien situé et pas trop cher. Dans le quartier de Neustadt, elles ont trouvé un local vacant, pas à proprement parler un emplacement de tout premier plan, mais à un prix abordable. Pour se démarquer de la concurrence, elles ont décidé de doter leur café d'une atmosphère particulière. Pour ce faire, elles ont consacré beaucoup de temps à aménager l'intérieur du local. Elles ont ainsi soigneusement choisi les chaises, les tables, les canapés et les fauteuils, disposé en permanence des fleurs fraîches sur les tables, écrit la carte à la main et accroché à une corde à linge près du comptoir des petits écriteaux en bois avec les noms de tous les gâteaux. Enfin, une petite étagère était garnie de livres, de journaux et de revues. Les deux entrepreneuses ont également dû investir pas mal d'argent dans l'équipement. Le financement a été délicat, car toutes deux souhaitaient conserver une partie de leurs économies pour parer à d'éventuelles difficultés initiales. C'est la raison pour laquelle elles ont dû emprunter de l'argent à leurs parents. Outre l'atmosphère particulière, le café se caractérisait par sa belle offre de gâteaux et cupcakes maison, ainsi que de divers petits pains garnis. Les jeunes femmes commandaient les croissants et divers petits pains à leur ancien employeur qui leur faisait un bon prix. Elles se chargeaient de garnir les petits pains, de préparer le café et d'assurer le service.

## Exercices sur le texte 1

Faites l'exercice seul(e) et notez les résultats. Les solutions feront ensuite l'objet d'une discussion en plénum.

**Exercice 1:** Quel est le modèle d'entreprise du café? Décrivez le modèle d'entreprise des deux jeunes femmes sur la base des quatre éléments clés ci-après: (1) Proposition de valeur, (2) groupe cible, (3) prestation fournie et (4) modèle de revenus. Utilisez le tableau mis à disposition pour ce faire.

**Exercice 2:** Compte tenu de l'environnement immédiat, comment évaluez-vous l'emplacement du café? Pour répondre, utilisez la section du plan de la ville de Lucerne.

**Exercice 3:** Quelle est la caractéristique distinctive du café?