



créer sa cuisine équipée c'est du gâteau



Dossier de presse #2023

CONTACT PRESSE : AGENCE VELOURS MENTHE

Johanna Mistretta - 06 75 64 22 27 - j.mistretta@veloursmenthe.com / Caroline Giry - 06 68 08 99 30 - cgiry@veloursmenthe.com



Sommaire

#1
La naissance
d'une nouvelle enseigne

#2
La recette Cake kitchen

#3
Un concept magasin inédit

#4
Une marque novatrice
développée avec ses futurs clients

#5
Vos interlocuteurs





#1 La naissance d'une nouvelle enseigne

En cuisine, le meilleur reste à inventer !

Telle est la philosophie du groupe FBD, spécialiste de la cuisine équipée. Avec ses 4 enseignes incontournables, plus de **500 magasins** à travers le monde, près de 250 collaborateurs, **52 ouvertures de magasins** en 2022 et plus de **400 partenaires**, FBD est le leader européen sur le marché.

Ce groupe d'envergure créé il y a maintenant plus de 40 ans, s'engage auprès de ses collaborateurs et de ses franchisés pour viser l'excellence. Cet engagement, FBD le prend aussi à l'égard des clients en essayant de répondre toujours au mieux aux besoins en perpétuelle évolution. Dernier exemple en date : le lancement de sa nouvelle enseigne Cake Kitchen.

Avec Cake Kitchen, FBD réaffirme sa volonté d'apporter un service de qualité et une expérience client inédite. Nouveau concept, nouveau parcours client, nouvelle cible, grâce à Cake Kitchen, FBD propose une nouvelle approche de la cuisine équipée qui vient bousculer les codes et disrupter le marché.

Avec Cake Kitchen, créer sa cuisine devient vraiment du gâteau !



La cuisine équipée : un marché qui a le vent en poupe

Malgré les différents éléments conjoncturels qui touchent l'économie tous secteurs confondus, **le marché de la cuisine équipée reste un marché dynamique et privilégié.**

La crise sanitaire a dynamisé le secteur qui a connu de belles croissances pendant toute cette période et qui, depuis le retour à la normale, enregistre encore de bons scores. En novembre 2022, le marché affiche une croissance de 3 % par rapport à l'année dernière et de belles perspectives restent à venir.

En effet, ce marché de la cuisine équipée n'est pas encore à maturité en France. Avec un taux de renouvellement et d'équipement plus faible que dans le reste de l'Europe (environ de 19 ans en France et entre 13 et 15 ans en Europe), **de nombreuses opportunités sont encore à saisir.**

“ L'idée est de proposer à chaque profil client la solution la plus adaptée, grâce à des territoires de marque à chaque fois bien distincts pour chacune de nos enseignes. La digitalisation est l'avenir ! Nous avons l'obligation de travailler, d'innover, de progresser et d'investir en permanence pour nous développer. Il s'agit d'un travail collectif qui bénéficie à tous. ”

Loïc PAITEL
Président Directeur Général,
Groupe FBD

“ Cake Kitchen s'est construit en partant d'une page blanche et en identifiant tous les irritants qui peuvent jaloner l'achat d'une cuisine équipée pour une cible de clients qui ne poussent pas la porte des enseignes du groupe. ”

Jessica DUVAL
Directrice Business Développement,
Groupe FBD

créer sa cuisine
c'est du gâteau



#2 La recette Cake Kitchen

Apporter la liberté du digital dans l'expertise retail pour faciliter et simplifier l'expérience client



Cake Kitchen, c'est un concept inédit qui a pris pour point de départ les attentes des clients dans leur achat de cuisine : la qualité d'un cuisiniste, s'affranchir des parcours clients standardisés, connaitre tout de suite le prix de sa cuisine...

Car pour certains, faire une cuisine, c'est souvent le parcours du combattant ! Prix opaques, rendez-vous chronophages, négociation commerciale ou installation compliquée (meubles en kit)...

C'est en se demandant comment simplifier et décomplexer cet acte d'achat, qui peut devenir anxiogène, que Cake Kitchen a mis au point sa recette unique.

Des clients d'un nouveau genre

Pensée pour tous ceux qui n'ont jamais vécu l'expérience des cuisinistes, les déçus, les pressés, les digital natives, Cake Kitchen arrive sur le marché avec des idées fraîches.

Cake Kitchen c'est une réponse pour tous ceux qui veulent connaître le prix de leur cuisine avant de se lancer, pour ceux qui veulent créer leur cuisine avec plus de liberté, depuis chez eux ou en magasin, à leur rythme en bénéficiant des conseils d'experts, et ceux qui souhaitent rencontrer leur cuisiniste dans des zones de shopping facilement accessibles.

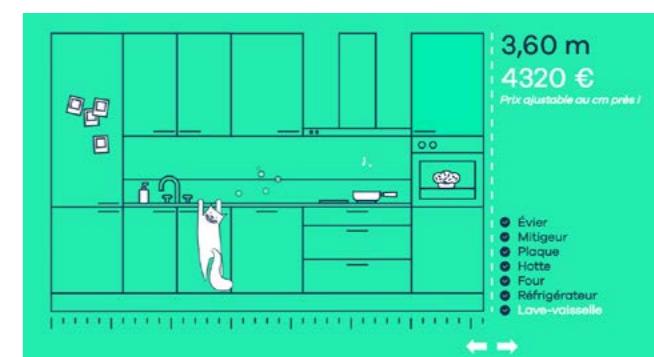
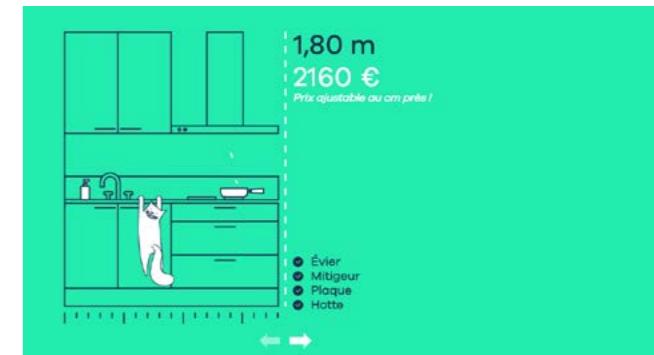
Un concentré de simplicité avec un tarif au mètre

Avec une offre commerciale claire et lisible, Cake Kitchen donne enfin la possibilité de connaître, dès l'ébauche d'un projet de cuisine, et sans avoir à se rendre en magasin, son prix : une approche innovante dans le secteur de la cuisine équipée.

L'offre commerciale de Cake Kitchen est simple : la cuisine se calcule tout simplement au mètre linéaire. Le prix de vente est fixe et se mesure au centimètre près. Le prix n'est donc plus une surprise !

Dans son tarif unique calculé au mètre linéaire*, Cake Kitchen inclut l'ensemble des meubles (bas, hauts, colonnes et plan de travail), l'électroménager (jusqu'à 6 pièces à choisir parmi une sélection de références), l'évier et la robinetterie mais aussi un ensemble d'accessoires nécessaires aux finitions de la cuisine (crédence, plinthes, range-couverts...). Le kit d'équipement s'ajuste en fonction de la taille de la cuisine. Pour encore plus de personnalisation, Cake Kitchen prévoit des options additionnelles de type coin repas...

L'offre comprend par ailleurs toutes les garanties ainsi que l'accompagnement apporté par les équipes de professionnels et un ensemble de services à la carte (métré, livraison, pose).



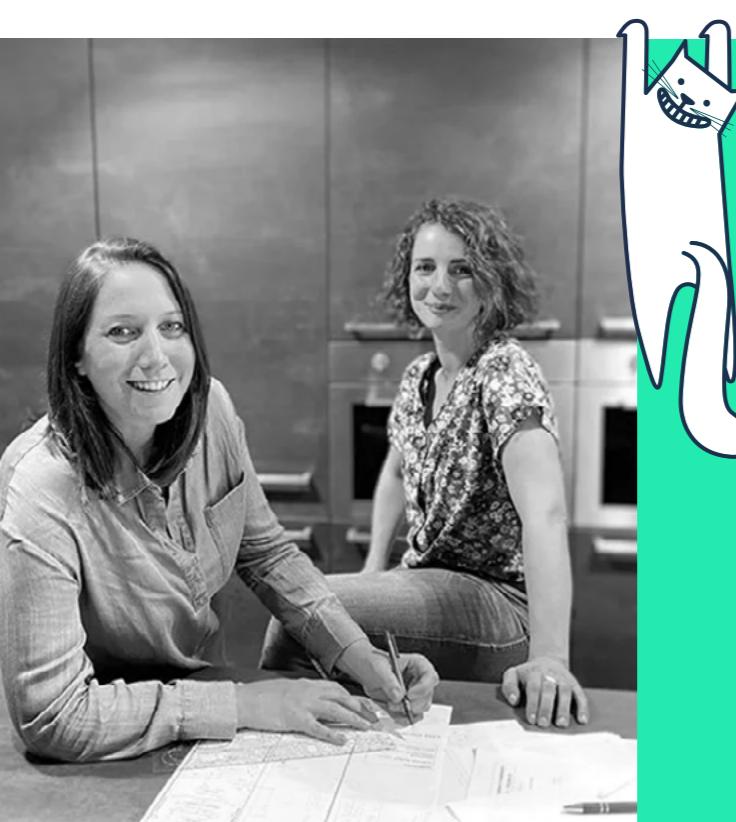
*Cake Kitchen propose à partir de janvier 2023 un tarif de 1200€ le mètre linéaire.

Un zeste de liberté

Avec Cake Kitchen, désormais les clients peuvent créer et acheter leur cuisine en toute liberté en magasin ou à distance.

Ce nouveau parcours client est rendu possible grâce à une interface digitale innovante, qui donne accès à un ensemble d'outils intuitifs et performants, tels que : un quiz projet pour exprimer les besoins et les attentes, un espace perso pour suivre l'intégralité du projet et retrouver un ensemble de documents, ainsi qu'échanger avec son pilote de projet Cake Kitchen. Enfin, l'interface propose un outil de conception 3D professionnel en libre accès, qui permet à ceux qui le souhaitent, de commencer à dessiner eux-mêmes leurs premières idées.

Un rendez-vous d'une heure est proposé à la suite du quiz projet complété par les clients. Ce rendez-vous est réalisable aussi bien en magasin qu'à distance en fonction de leurs préférences.



L'ingrédient qui fait la différence ? Un binôme d'experts !

Une équipe dédiée travaille main dans la main pour répondre au plus près aux besoins des clients. Elle se compose d'un designer cuisiniste qui, avec son expertise technique du design et du style conçoit les plans de la cuisine, et d'un pilote de projet qui conseille et accompagne le client tout au long du projet. Une approche inédite dans le monde des cuisinistes !



Une cuisine en 3 étapes



01 Préparer son projet

Avec Cake Kitchen, le client est invité à définir et expliquer ses attentes en toute autonomie et en toute simplicité grâce à des outils digitaux simples. À travers le quiz projet, le client précise tout d'abord ses besoins et ses envies. C'est à partir de ces éléments clés (complétés ensuite par des informations techniques et des photos) que les designers cuisinistes Cake Kitchen vont imaginer jusqu'à 3 propositions de cuisines. Car chez Cake Kitchen, le client est accompagné de A à Z par des experts et ce sont eux qui réalisent les plans de la future cuisine. Le client lui, dispose d'un accès à un outil 3D qui, s'il le souhaite, lui donne la possibilité de tester lui-même ses idées pour mieux imaginer son projet. Ces éléments alimentent la réflexion et sont partagés avec le designer cuisiniste qui va vérifier leur faisabilité technique et les prendre en compte dans ses propositions.

Grâce à son espace perso, le client peut retrouver l'intégralité de son quiz projet, sa sélection de favoris, ou encore la conception qu'il a réalisée à l'aide de l'outil 3D. Cela lui permet d'avoir une véritable liberté dans la préparation de son projet puisqu'il peut avancer à son rythme et valider tous les éléments quand il se sent prêt. À la suite de cette validation, il prend RDV pour la seconde étape.



02 Découvrir, affiner et finaliser son projet

La seconde étape consiste à concrétiser le projet avec le client. Celle-ci passe par un rendez-vous d'une heure avec le pilote de projet qui est l'interlocuteur unique qui accompagne le client sur toute la durée du projet.

Pendant ce rendez-vous, le pilote de projet présente les propositions de cuisines imaginées par le designer cuisiniste et affine avec le client la proposition retenue. Le client choisit le style de sa cuisine, modifie ou valide l'agencement afin de finaliser la cuisine. Le rendez-vous peut se dérouler à distance ou en magasin, à la convenance du client. Dans les 2 cas, cet échange a pour vocation de présenter les meubles et finitions, ainsi que l'électroménager.



03 Gérer son projet librement

Dernière étape : une fois la proposition validée, le pilote de projet lance la fabrication de la cuisine et assure tout le suivi de projet. Il gère tous les aspects techniques nécessaires au bon déroulement du projet.

Il propose au client un ensemble de services à la carte tels que le métré, la livraison ou la pose de la cuisine. Ainsi, en fonction de l'envie du client, Cake Kitchen peut s'occuper de tout ou peut accompagner le client si ce dernier souhaite réaliser ces étapes par lui-même.

Le client garde le contact facilement avec son pilote de projet via la messagerie de son espace perso et il suit toutes les étapes de commande, fabrication et livraison en temps réel.

Une bonne dose de qualité

Avec son concept inédit, Cake Kitchen propose une cuisine entièrement équipée à un tarif compétitif, sans pour autant transiger sur la qualité des produits. Chez Cake Kitchen, les cuisines ne sont pas en kit.

Les meubles de la marque sont tous de fabrication allemande : une fabrication durable et responsable de meubles tous assemblés en usine. Dans son offre de meubles simplifiée, Cake Kitchen propose ainsi 35 caissons, (disponibles jusqu'à 11 largeurs, 3 profondeurs et 4 hauteurs de pieds). Une vingtaine de plans de travail et de crédences ainsi qu'une sélection de 20 façades et 30 poignées viennent compléter cette offre. Avec cette gamme, Cake Kitchen propose avant tout une grande capacité d'adaptation, pour ajuster une cuisine à toutes les contraintes techniques et optimiser le rangement.

Chez Cake Kitchen, l'électroménager est aussi inclus dans le tarif au mètre. L'équipement en électroménager s'adapte et s'étoffe en fonction de la taille et de la place disponible. Cake Kitchen propose des marques reconnues qui font la référence sur le marché. Idem pour le sanitaire. L'enseigne propose également un ensemble d'accessoires indispensables pour une cuisine pratique et bien finie.



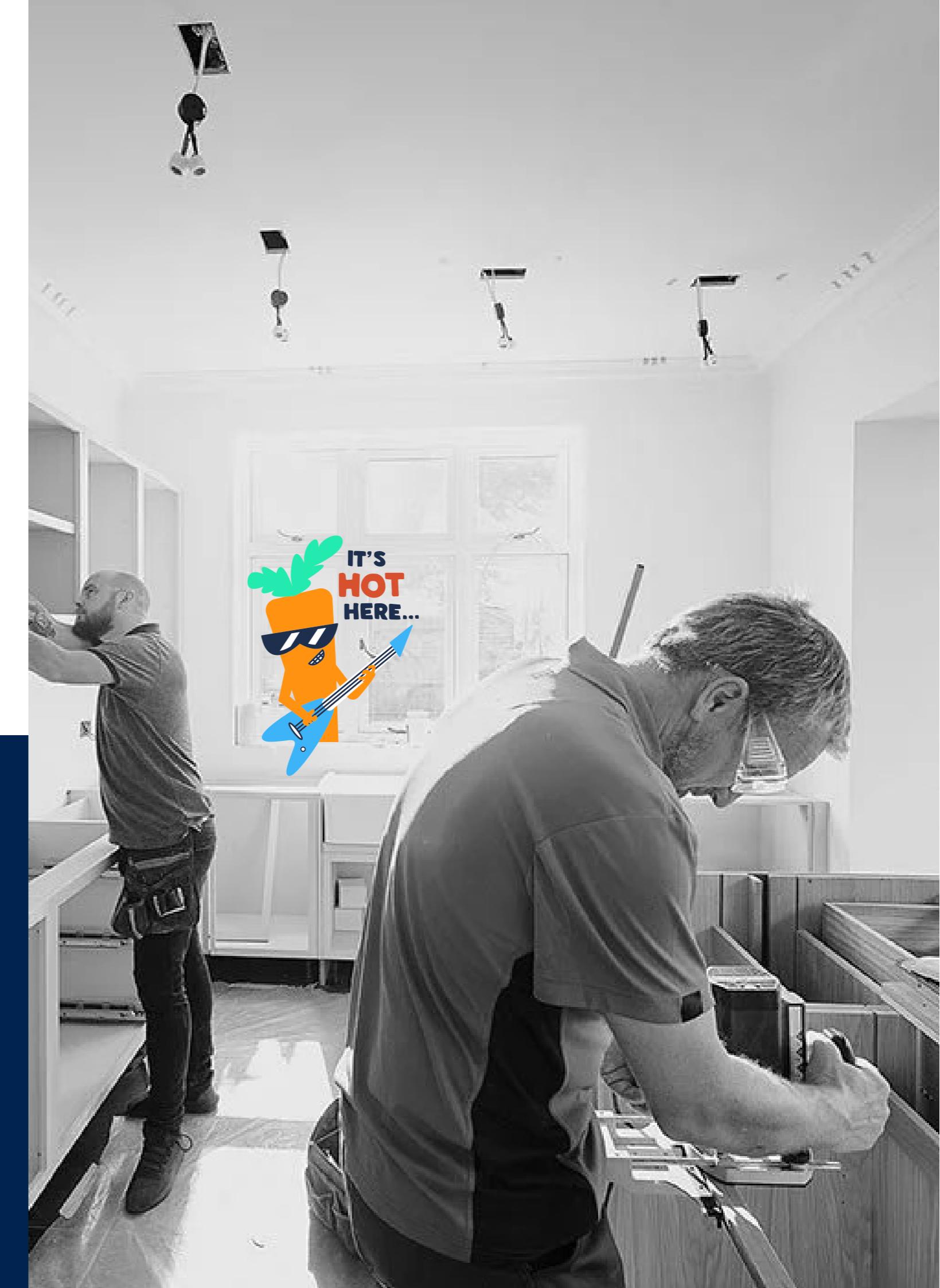
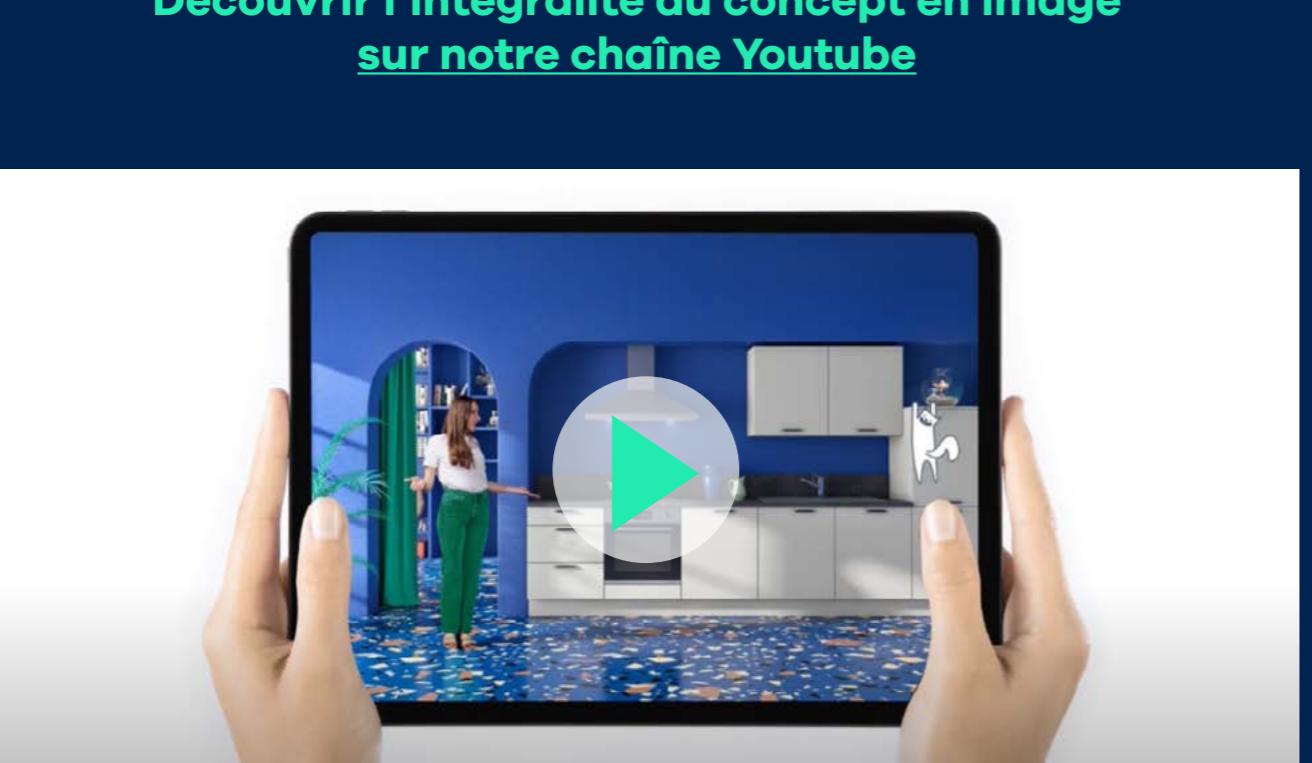
Fabrication allemande



Meubles adaptables de 20 à 120 cm



Électroménager et sanitaire de grandes marques inclus





#3 Un concept magasin inédit

Cake Kitchen, c'est le meilleur des 2 mondes.
Imaginé dans la continuité du parcours digital,
le magasin devient un vrai lieu d'expérience
et d'échange !

Chez Cake Kitchen, les magasins n'ont pas été pensés comme les magasins traditionnels. Véritable lieu expérimentiel, ils ont pour vocation d'offrir aux clients une expérience complémentaire à celle vécue en digital.

Avant tout accueillants et conviviaux, les magasins Cake Kitchen cherchent à aider tous ceux qui ne franchiraient pas la porte d'un cuisiniste traditionnel mais qui ne veulent pour autant pas faire leur cuisine seuls, à sauter le pas en toute simplicité.

Des magasins faciles d'accès

Premier facteur facilitant la prise de contact : l'implantation des magasins. Avec une vision complètement novatrice de la stratégie d'implantation, Cake Kitchen choisit des lieux dans des zones de shopping naturel, tels que les grands centres commerciaux ou les centre-villes et non plus en zones commerciales. Aussi, avec des façades ouvertes et communicantes et un design simple et épuré, Cake Kitchen privilégie la décontraction et favorise la rencontre.

Anti-showroom, extra-fluide, simple, dans le magasin c'est avant tout le concept qui est mis à l'honneur. Le magasin a ainsi été envisagé comme un lieu de pédagogie permettant de découvrir l'approche Cake Kitchen mais aussi comme un atelier de création pour permettre à ceux qui ont déjà un projet en cours, de venir l'optimiser, dans une approche collaborative avec les experts de la marque. Le parcours client est simple et direct, l'expérience est quant à elle plus libre.



Zoom sur le 1er magasin Cake Kitchen à Parly 2

C'est au cœur du centre commercial historique et emblématique de la région parisienne, Westfield Parly 2, situé aux portes du Château de Versailles que Cake Kitchen a installé son premier magasin.

Dirigé par M. Sylvain Duvernay, le magasin a ouvert ses portes le 14 juillet 2022.

Il compte une équipe de 4 pilotes de projet.



Des magasins pour laisser libre cours à la création

Autre point qui vient bousculer les habitudes : la transparence du prix qui permet au client de savoir précisément dans quoi il s'engage, dès le début de son projet, et de maîtriser ce dernier de manière optimale. L'autre avantage de cette transparence, c'est qu'elle permet d'éviter toute négociation. Un élément qui vient rééquilibrer les rapports commerciaux. Sans phase de négociation, il est possible de tisser des relations de confiance et de se concentrer sur la création de la cuisine.

C'est pourquoi le magasin a été pensé comme un espace d'expérience ouvert et libre composé de différentes zones. Tout d'abord, sa vitrine délivre un premier ensemble d'informations qui permettent de comprendre l'offre en un coup d'œil. A l'entrée dans le magasin, les visiteurs peuvent en découvrir plus à l'aide d'un mur "concept" qui vient compléter ces informations avec plus de détails sur l'offre.

Ensuite, une cuisine centrale présente la cuisine Cake Kitchen à vivre. Elle permet aux clients de se projeter dans leur future cuisine et d'expérimenter l'exhaustivité des meubles disponibles dans la gamme. Espace névralgique du magasin, ce lieu est dédié à l'échange et à la démonstration. Il se voit complété par un mur "catalogue" qui lui permet de visualiser, toucher et découvrir l'ensemble des gammes de produits, des coloris, des accessoires, des finitions...

Enfin, la zone de travail baptisée «l'atelier de co-conception», permet aux clients de se consacrer pleinement au cœur de leur projet. Imaginé comme un espace de co-working, cet atelier a pour vocation d'aider à finaliser le projet de cuisine dans un esprit collaboratif, en combinant écrans tactiles et partagés pour que le client soit acteur de son projet. Car en effet, une fois la visite en magasin terminée, l'expérience Cake Kitchen continue grâce à sa plateforme digitale.

Après l'ouverture d'un premier magasin en région parisienne, Cake Kitchen travaille au développement de l'enseigne à travers tout le territoire.

Un second magasin devrait ainsi ouvrir ses portes en France courant 2023.



Le prix
n'est jamais
une surprise



Relation de
confiance



Un espace
d'expérience
ouvert et libre



Un atelier de
co-conception





#4 Une marque novatrice développée avec ses futurs clients

Quelle meilleure façon d'améliorer une expérience client qu'en faisant appel aux premiers intéressés ?

Tel a été le parti pris de Cake Kitchen qui a impliqué un panel de consommateurs dans le processus de création de son concept. Ce principe de "co-création" consiste à innover de manière collaborative : une approche à l'image de l'enseigne, qui s'inspire de l'open innovation et qui a déjà séduit les plus grandes marques internationales.

Les équipes de Cake Kitchen ont travaillé pendant 3 années pour développer ce nouveau concept. Après deux premières années de réflexion et de développement, le concept a ensuite été soumis à l'appréciation d'une communauté constituée de 45 consommateurs (acheteurs ou intentionnistes). Ce panel de consommateurs constitué de profils clients variés (allant de ceux qui feraient appel à un cuisiniste à ceux qui iraient plutôt en grande distribution), a eu pour mission de partager ses attentes et ses préférences. Des informations riches d'enseignements qui ont participé à la validation du concept et sa pertinence sur le marché.

Ensuite, la mission de ce groupe de travail a été de réagir plus précisément à la proposition de Cake Kitchen et à sa promesse. Ainsi pendant une année, des tests consommateurs et des ateliers de travail portant sur des thématiques variées se sont succédés. Ils ont permis de décrypter plus précisément les besoins et les nouvelles habitudes de consommation et ainsi de faire évoluer la proposition de Cake Kitchen.

C'est ainsi que des éléments de l'offre commerciale ont été ajustés, que des contenus et des éléments de communication ont été modifiés pour faciliter leur lisibilité. Les différents retours ont également permis d'affiner les gammes de produits et les services associés pour répondre au plus près des différents besoins identifiés.

"L'approche client étant au cœur de l'ADN de Cake Kitchen, nous avons voulu les embarquer le plus tôt et le plus longtemps possible pour tester le concept et challenger certains de nos partis pris avant le lancement.

Les consommateurs de la communauté se sont complètement appropriés le projet et sont la première brique de notre Cake Family."

Jessica DUVAL
Directrice Business Développement, Groupe FBD

"L'idée serait de pouvoir faire un avant-projet chez soi, une ébauche d'implantation avec une aide personnalisée. Être au plus proche du budget de chacun. Via un site internet performant qui permet de créer sa propre cuisine depuis chez soi avec la possibilité de joindre son conseiller en cas de difficulté."

Exemple de retour des participants au groupe de travail

"Enseigne novatrice, futuriste, une offre de vente et une expérience unique avec la cuisine au mètre. Il fallait oser, c'est un concept novateur insolite qui surprend et intrigue même."

Exemple de retour des participants au groupe de travail



Les témoignages de nos ambassadeurs

Ainsi, les échanges avec le groupe de consommateurs a permis d'affiner le concept pour être au plus près des besoins et des nouvelles habitudes de consommation des clients.

Aujourd'hui 3 membres du groupe sont devenus des ambassadeurs de la marque et continuent à être impliqués dans l'évolution de la marque.



"On a l'impression de faire partie de l'entreprise Cake Kitchen. c'est assez inédit d'avoir un cuisiniste qui implique autant ses consos. C'est top d'avoir tenu compte des remarques des consos."



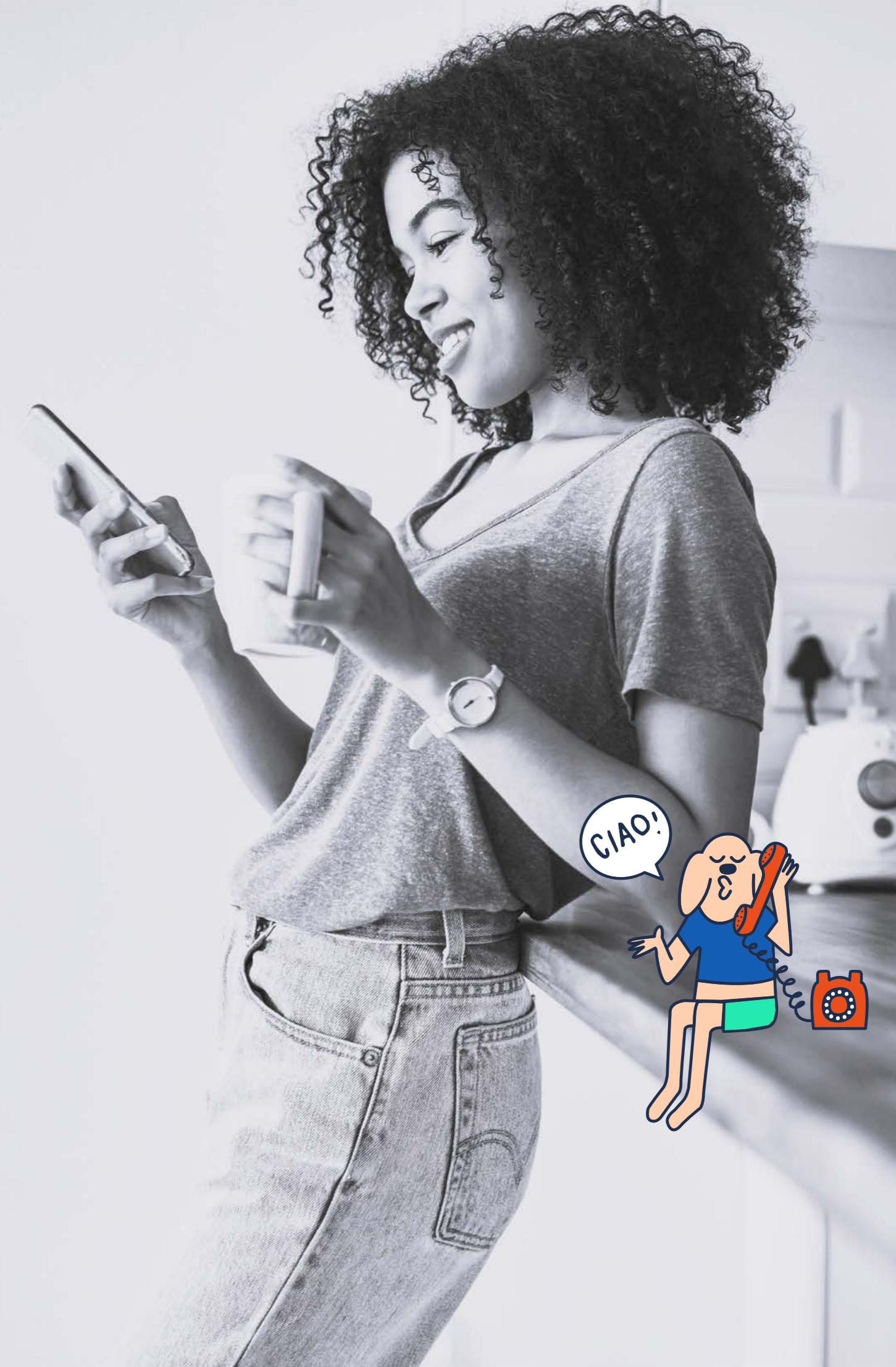
"Le test conso est passé vite, c'était très dynamique. J'aime beaucoup le langage et le ton de Cake Kitchen, qui sont pour moi à garder ! C'est simple, ludique, rassurant et attrayant. Cake Kitchen a vraiment pris en compte des besoins des éventuels consommateurs."

Laurence
Ambassadrice Cake Kitchen



"Le client a de quoi faire entre les façades, les couleurs, les matières, rien à dire ! Cake Kitchen arrive à s'adapter à tous les besoins, les envies. C'est un vrai point fort. En plus, on sait qu'avec Cake Kitchen, le prix sera le même. Donc on ne se pose pas de questions."

Nicolas
Ambassadeur Cake Kitchen



#5 Vos interlocuteurs



Loïc
PAITEL

Président Directeur
Général,
Groupe FBD



Cédric
HÉLIAS

Directeur Général
Opérationnel,
Groupe FBD



Karen
VANCLEEMPUT

Directrice Marketing,
communication et digital,
Groupe FBD



Jessica
DUVAL

Directrice Business
Développement,
Groupe FBD



Sylvain
DUVERNOY

Directeur du Magasin
Cake Kitchen Parly 2



créer sa cuisine équipée c'est du gâteau



Dossier de presse **#2023**