



Nature's Home Furniture & Décor inc.



Ronde préliminaire Cas d'entrepreneuriat

Place à la jeunesse 2016



uOttawa

L'Université canadienne
Canada's university



DÉVELOPPEMENT DU COMMERCE

Stéphane Cyr, un consultant en affaires au Centre Jodrey du campus de l'Université Sainte-Anne, se souvient encore de la première visite qu'il a reçue d'Adrien Tufts quand celui-ci réfléchissait à la possibilité de poursuivre son rêve de se lancer en affaires et cherchait de l'information sur les démarches à entreprendre.

Pendant cette première rencontre, Adrien expliqua qu'il avait discuté de la possibilité de se lancer en affaires avec son beau-frère, Timmy Comeau, pour ouvrir ensemble un magasin qui servirait à la promotion et à la vente du mobilier que Timmy fabriquait sur demande. La fabrication de mobilier a toujours été une activité intéressante pour Timmy et il acceptait des commandes de temps à autre quand son commerce de fabrication d'armoires de cuisine le lui permettait.

Adrien pensait depuis plusieurs années se lancer en affaires, et l'idée du genre d'entreprise lui est venue pendant une conversation avec Timmy. Une fois que les deux beaux-frères s'étaient entendus que l'idée d'ouvrir un magasin pour vendre le mobilier fabriqué par Timmy était intéressante, il s'agissait de se renseigner sur les moyens à utiliser pour développer l'idée et recevoir des conseils de personnes compétentes.

Après la première rencontre avec Stéphane Cyr, Adrien avait une meilleure idée de comment procéder. Une des premières démarches entreprises fût de présenter son idée à des personnes qu'il connaissait pour avoir leur avis. Il avait pris une bonne partie de son expérience de travail dans une entreprise locale importante de la région et il n'a pas hésité à approcher le propriétaire de celle-ci pour discuter de son projet. Adrien a reçu de bons conseils et continua à explorer le bien fondé de son idée. Plus il en parlait, plus il était convaincu du potentiel qu'avait ce genre de magasin, spécialisé dans le mobilier fait sur mesure et sur commande. Beaucoup de personnes l'ont appuyé et l'ont encouragé à poursuivre son rêve.

Pendant cette période, Adrien et Timmy ont pris connaissance d'une foire de cadeaux qui a lieu au mois de janvier et ont décidé d'y faire un tour. L'expérience les a ouverts à la possibilité de développer davantage leur idée de magasin et d'y incorporer des objets de décor pour compléter le mobilier. Ils sont revenus avec plein d'idées et ont poursuivi en continuant leurs recherches en feuilletant des revues spécialisées ainsi qu'en visitant des sites sur l'Internet pour trouver des articles qu'ils pourraient stocker dans le magasin.

Peu de temps après, ils ont réussi à trouver un local qui leur convenait, à Saulnierville, qui est un centre régional important. Le local même était plus grand que ce dont ils avaient besoin, mais ils ont acheté l'édifice et, en six mois, l'ont transformé en deux locaux distincts. Ceci leur permettait de louer une partie à un autre commerçant et ainsi réduire le fardeau financier qu'un tel achat peut représenter pour un commerce naissant. Avec tout le travail de rénovation qui était à faire et les échéanciers imposés par leur locataire, Adrien a dû travailler de longues heures. Il a dû aussi s'occuper de toutes les autres activités nécessaires pour démarrer son entreprise : la préparation d'un plan d'affaires avec une attention particulière accordée au flux de la caisse, l'organisation du financement, la négociation avec les fournisseurs pour la marchandise de décor, l'aménagement du magasin et le merchandising, la conception d'un logo pour l'entreprise, la préparation des initiatives de marketing et de promotion, bref les mille et un détails dont doit s'occuper la personne qui démarre une entreprise.

LES PREMIERS MOIS

Nature's Home Furniture & Décor a ouvert ses portes au mois d'août 2003 et ce fût pour Adrien une journée longuement attendue. Il était enfin capable de mettre toute son énergie et ses efforts dans une entreprise où les fruits seraient les siens, une motivation qu'il compte parmi les plus grands attraits d'être un entrepreneur.

Avec maintenant neuf mois d'expérience, Adrien en a beaucoup ajouté à ce qu'il avait appris lors de ses années comme employé. Il a toujours été intéressé par la vente et y prend toujours plaisir. Il est à l'écoute de ses clients et prend plaisir à leur offrir une large gamme de produits de décor en plus du mobilier fait sur mesure et sur demande.

Le stock du magasin comprend des exemples du mobilier fabriqué par Timmy, évidemment, mais aussi des articles fabriqués en fer forgé, des articles en étain, des jetés, des tableaux, des lampes, des miroirs, des chandeliers et divers autres articles.

La salle de montre sert d'exemple aux clients sur la façon dont les divers éléments peuvent être agencés pour embellir leur décor à la maison. Adrien s'inspire de photos qu'il retrouve dans des magazines et des montages qu'il découvre sur l'Internet. Il met aussi à profit les conseils qu'il reçoit de sa mère qui, dit-il, a toujours eu un flair pour le décor et a toujours su bien décorer sa maison et à qui il attribue une partie importante de son sens de l'esthétique. Adrien sait qu'il est important que le client régulier puisse découvrir des objets nouveaux dans le magasin, ou au moins ait l'impression que de la nouvelle marchandise est en étalage. Pour cette raison, des agencements nouveaux des stocks sont essayés afin d'attirer l'œil du client. En plus, tous les deux mois, les étalages sont changés avec l'idée de présenter une apparence différente, sans quoi les clients réguliers pensent qu'ils ont déjà tout vu et, par conséquent, ne prennent pas le temps de vraiment regarder.

Adrien est à l'écoute de ses clients et ne rate pas une occasion pour vérifier si la marchandise qu'il achète répond à leurs attentes. " Nous pouvons en apprendre beaucoup tout simplement en regardant les réactions de gens, ou encore en écoutant ce qu'ils se disent entre eux.", dit-il. En plus, lorsqu'il les sert directement, il leur pose des questions sur les genres d'articles qu'ils recherchent, leur demande leurs réactions aux achats qu'il a fait pour le magasin et en profite pour en apprendre davantage sur les produits qui seraient peut-être susceptibles de leur plaire dans l'avenir. C'est un vrai défi, dit-il, de pouvoir bien acheter lorsqu'il visite une des deux foires annuelles. Les goûts sont très variés et c'est important d'avoir une bonne appréciation des modes et des goûts de sa clientèle éventuelle. C'est une partie importante du commerce, puisque cette marchandise représente presque cinquante pour cent des ventes de la compagnie.

Le deuxième volet du commerce comprend, évidemment, la vente des meubles fabriqués par Timmy. Adrien et Timmy sont fiers de pouvoir offrir à leurs clients n'importe quel meuble qui leur plairait, pourvu qu'il soit en bois et, même là, tous les bois imaginables peuvent être utilisés. Que le client soit intéressé dans un petit tabouret, une table de salon, un banc ou une armoire, il suffit d'apporter une photo ou un dessin, de l'information sur les dimensions à utiliser et Timmy peut le fabriquer, grâce à ses années d'expérience en menuiserie. Sa réputation dans la région était déjà bien établie avant qu'il accepte d'entrer en affaires avec Adrien, quoiqu'il ait été beaucoup mieux connu pour ses talents dans la confection d'armoires de cuisine que pour ses meubles.

Toutefois, son talent pour travailler le bois, le soin qu'il prend pour s'assurer que le client reçoit un meuble de très haute qualité, et le fait qu'il puisse offrir aux clients exactement ce qu'ils recherchent fait que les ventes pour cette catégorie de marchandise comptent pour près de cinquante-cinq pour cent de revenus du magasin.

Quand un client éventuel s'intéresse à faire fabriquer un meuble, c'est Timmy qui le prend en main. Après avoir compris exactement ce qui est recherché, un devis est préparé montrant le prix du matériel, de la main d'œuvre et de toutes les fournitures nécessaires et il est présentée au client pour son approbation. À date, plus de quatre-vingt pour cent des devis préparés aboutissent à une commande.

Adrien avoua que, si les gens de la région ne semblaient pas réaliser que l'entreprise leur offrait ce service de menuiserie sur commande quand le magasin ouvrit, de plus en plus les gens de la région le réalisent maintenant. Les partenaires envisagent le besoin éventuel de déménager la fabrique pour qu'elle soit plus près du magasin même, pour que Timmy prenne moins de temps à commuter entre la fabrique et le magasin.

Quand Adrien décida de commencer son commerce, il s'est dit qu'il allait s'occuper de tout. Il a rapidement appris à quel point cela exige qu'il devienne une touche à tout. Non seulement il s'occupe-t-il des achats, de recevoir les clients, du merchandising du magasin, de la comptabilité, de payer les fournisseurs, de préparer les annonces pour les médias, mais il doit aussi commencer sa journée en s'assurant que le magasin est propre et que tout est à sa place. Ceci est très exigeant sur son temps et il peut à peine trouver le temps d'assister à une réunion importante, ou encore de prendre une journée de relâche grâce à sa famille qui est toujours prête à lui porter secours.

ADRIEN EN ENTREVUE, MAI 2004

« Quand nous avons ouvert le magasin au public au mois d'août 2003, la saison touristique était presque terminée. Quelques visiteurs se sont arrêtés, c'est vrai, mais la grande majorité de nos clients étaient des gens de la région. En automne, avec Noël qui approchait, beaucoup de gens trouvaient chez-nous des belles choses qu'ils pouvaient offrir en cadeaux à Noël et cela nous a beaucoup aidé au niveau de nos ventes. Pendant l'hiver, cependant, nous recevions beaucoup moins de visiteurs au magasin. Je pense que les gens n'aiment pas sortir l'hiver, avec les tempêtes et tout. C'est normal, non ? Moi non plus je ne sors pas beaucoup, quand j'y pense. Mais, quand est venu le printemps, les gens ont commencé à sortir un peu plus et graduellement nos revenus ont augmenté. Nous sommes prêts pour la saison estivale et nous espérons avoir beaucoup de clients parmi les touristes qui vont visiter la région cet été. Nous pensons que toutes les activités organisées autour du 400^{ième} anniversaire de l'Acadie vont attirer beaucoup de touristes. Du moins, nous l'espérons. »

On vous demande d'analyser la situation de Nature's Home Furniture & Decor et de relever les points forts et les points faibles de la démarche qu'il a utilisée pour démarrer son entreprise. Quels conseils pourriez-vous lui donner pour améliorer sa gestion et assurer le succès éventuel de son entreprise ?