

# La Redoute



CUSTOMER STORY

# EL LÍDER FRANCÉS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO DE DECORACIÓN DEL HOGAR Y MODA A TRAVÉS DE MARKETPLACES.

## La Redoute

De fábrica de hilados a líder del comercio electrónico de moda y mobiliario para el hogar, La Redoute cuenta con más de 180 años de tradición e historia francesa. Desde la publicación de su primer catálogo en 1928 hasta el lanzamiento de sus primeras ventas online en 1998, La Redoute siempre ha estado a la vanguardia de la modernidad. Con más de 1000 millones de euros de facturación y 10 millones de clientes en 2020, la empresa genera más del 80 % de su volumen de negocio a través del comercio electrónico, con la propuesta de *«un estilo francés al alcance de todos - chic y relajado con un toque de impertinencia- inspirado en un arte de vivir reconocido en todo el mundo».*

En 2015, en medio de una adquisición decisiva, **La Redoute decidió poner a prueba su potencial online.** Decidió ampliar sus ofertas de comercio electrónico y comenzó a colaborar con **Neteven.**



## Cuestiones y objetivos

Durante casi dos siglos, La Redoute ha ofrecido productos de primera calidad y ha sabido gestionar y desarrollar su propia reputación de marca. La empresa también podía vender online a través de sus propios medios: en 2015, ya generaba el 80 % de su facturación a través de actividades de comercio electrónico. Sin embargo, la empresa reflexionaba sobre **cómo aprovechar aún más su potencial online a través del canal de los marketplaces.** Aunque estaba dispuesta a seguir ampliando los límites de su potencial online y a expandirse, lo que La Redoute necesitaba era **experiencia técnica y el mejor soporte de su categoría** en materia de gestión de marketplaces.

En ese momento, las ventas online de La Redoute se hacían exclusivamente a través de su propio sitio web. Si quería expandirse, la empresa necesitaba conocimientos, tiempo y experiencia para poder **extender su actividad a los marketplaces sin complicaciones.** La Redoute entendió que necesitaba un apoyo técnico y humano especializado. Y aquí es exactamente donde intervino Neteven.



## Solución

Lo primero que hizo Neteven fue familiarizarse con los procesos de La Redoute y gestionar su incorporación a tres marketplaces. Al principio de la colaboración, dedicó tiempo a dos tareas principales: formar a los representantes de la marca en los entresijos de la gestión de inventarios y la tramitación de pedidos, y adaptar los datos maestros de los productos existentes para cumplir los requisitos de los marketplaces.

En una segunda fase, La Redoute decidió centrar sus operaciones en los marketplaces Galeries Lafayette y BHV. Neteven rediseñó los métodos de integración para habilitar las nuevas funciones y aumentó el nivel de los servicios profesionales para estar a la altura de las expectativas de este ambicioso plan.

**La gestión de cuentas** adquirió una gran importancia para la empresa, ya que sus operaciones se reajustaron en consonancia con las nuevas iniciativas de venta promovidas por Galeries Lafayette. El proyecto con Neteven se convirtió en una oportunidad para **crear canales de venta adicionales** manteniendo el control total de su marca y sus operaciones.

## Resultados y perspectivas

A medida que las necesidades de venta al por menor de La Redoute han ido evolucionando en estos 6 años de colaboración, la orientación de carácter práctico, la comunicación fluida y la adaptabilidad técnica han seguido siendo activos clave. Neteven ayuda de manera exitosa a La Redoute a **optimizar su presencia** en Galeries Lafayette y BHV. Esta estrategia está dando sus frutos: La Redoute ha **multiplicado su valor bruto de mercancía en los marketplaces por un factor de 10** en los últimos tres años (2018-2021).

## CIFRAS CLAVE



*«Para gestionar las decenas de miles de productos de La Redoute, había que hacerlo a través de Neteven y tener una asistencia personalizada como esta. Esto es debido a nuestro tamaño y a nuestro respeto por el cliente. Conciencia del cliente, eso es lo que veo en Neteven».*

**Philippe Prouvost,**  
Director Industrial y de Calidad,  
Gestor de categorías

MÁS INFORMACIÓN