

COLLÈGE LASALLE

Salt by Hendrix

PROJET 1

TRAVAIL PRÉSENTÉ À MME. AMÉLIE DUBÉ



DIEU THUY HOANG
THANH HANG BACH
CASSANDRA BÉLANGER-GAGNON

T A B L E D E S M A T I È R E S

Partie 1 : La préparation du représentant

1. Le produit

2. L'entreprise

3. Les concurrents

4. Le marché potentiel

5. Annexes

Partie 2 : Le scénario d'appel et la base de données

1. Le scénario d'appel

2. La base de données



PARTIE I.

LA PRÉPARATION DU REPRÉSENTANT



LE PRODUIT

SALT BY HENDRIX est une marque cosmétique, qui propose des produits tangibles de soin de la peau de moyen de gamme. La mission que **SALT BY HENDRIX** atteint est d'offrir au client un mode de vie sain, une expérience vivifiante grâce à des produits 100% végétariens, formulés à base de plantes en Australie, et sans cruauté.



Le produit que l'on présente à ce nouveau marché au Canada est l'huile pour le visage Mermaid. Ce produit est lancé au public dans la première collection de la marque. Jusqu'à aujourd'hui, ce produit est toujours un des best-sellers de la marque. Mermaid Oil est une huile hydratée pour le visage, qui est appropriée pour tous les types de peaux, y compris la peau grasse, la peau sèche, la peau normale et la peau mixte. Particulièrement, cette huile pour le visage est conçue pour nourrir, protéger et revitaliser la peau, rétablir l'hydratation. En ce cas, elle aide à lutter contre les radicaux libres et à unifier le teint. Grâce à cette huile, la peau devient plus douce, plus lumineuse et être assouplie. Sa texture est légère, rapidement absorbée, elle ne laisse pas de résidus gras après l'utilisation.

Composition du produit

Ce produit est complètement composé par des minéraux d'origine végétale, de vitamines essentielles et d'antioxydants, les ingrédients sont à base des plantes, alors il offre l'énergie et une ambiance spa à la maison. Les ingrédients de cette huile de beauté sont: huile de camélia, huile de pépins de melon d'eau, huile de graines de jojoba, huile d'argan, huile de pépins de grenade, extrait de feuille de romarin, huile de graines d'églantier, huile de graines d'argousier, huile de fleur de néroli et vitamin E. En fait, l'huile de Jojoba régularise la production de sébum, préserve la peau du vieillissement; l'huile d'argan améliore l'élasticité de la peau; et l'huile d'argousier régénère et nourrit la peau.

Prix

Le prix de détail de ce produit est 39 \$USD, équivaut à 52 \$CAD (avant taxe). Bien que le prix de ce produit soit rival en comparaison avec les autres concurrents, pour une marque biologique de moyen de gamme, il est abordable avec sa qualité, son apparence et l'expérience donnée au client.

Type d'emballage

Premièrement, l'aperçu de cette huile pour le visage donne au client l'impression de l'image de marque : simple, organique, rafraîchissant, viser à une clientèle cible de jeune adulte. Le design de l'emballage à l'extérieur représente le nom du produit - Mermaid Oil : la boîte avec l'illustration de sirène hologramme. La bouteille en verre rectangulaire de couleur cyan occupe un volume de 1.01 oz, équivaut à 30 ml. La bouteille est désignée avec une pipette, qui aide à contrôler le liquide et à verser la qualité voulue.



Cycle de vie du produit

Puisque cette huile de beauté est lancée depuis l'ouverture de la marque (il y a plus de 4 ans), et ce produit est toujours en vedette, à l'heure actuelle, Mermaid Oil est dans la phase de post-croissance, il vient de passer à la période de maturité. C'est pourquoi la marque doit déployer des stratégies pour renforcer l'image du produit vers les clients afin d'exploiter au maximum le taux d'utilisation et de stabiliser le profit. Récemment, on peut trouver sur le compte d'Instagram de SALT BY HENDRIX un Highlight de "Mermaid Oil": premièrement, la marque relance des publicités; et deuxièmement il publie des avis de client exprimant la satisfaction pour le produit; cela a pour but de la maximiser et de garantir la longévité de ce produit.

Modèle de la marque

La marque SALT BY HENDRIX diffuse au marché les soins du visage: les nettoyants, les masques, les sérums nourrissants, les huiles d'élixir, les baumes à lèvres; les appareils de beauté: les rouleaux et les masseurs pour le visage, le pinceau pour masque; et les soins du corps: les huiles pour le corps, les huiles pour les cheveux et les produits pour le bain. Tout d'abord, les produits nourrissants pour la peau sont formulés à partir des extraits végétaux, totalement fabriqués en Australie. De plus, toutes les marchandises sont désignées avec une apparence épurée, minimaliste et monochrome, l'étiquetage donne des messages clairs, facile à comprendre le contenu du produit. La plupart des produits sont contenus à l'intérieur des contenants transparents afin de montrer au client exactement ce qu'il achète. L'emballage à l'extérieur est toujours harmonieux avec le produit. Cela aide à former l'image de la marque SALT BY HENDRIX.



L'ENTREPRISE

Description de l'entreprise

Représentant la compagnie Skoop Showroom, une agence de vente contemporaine multi-labels. Nous sommes fière de mettre sur notre marché l'huile nous sommes fière de s'affilier à la compagnie Salt by Hendrix et de représenter son produit Mermaid Oil.

SALT BY HENDRIX, fondé en 2016 par Kellie Collis, est une entreprise australienne établie à Sydney. L'entreprise offre des produits de soins de haute qualité et abordables coûtant aux alentours de 19,00\$ USD à 49,00\$ USD. Composée à l'origine d'huiles pour le corps et de sels de bain, la gamme de produits de beauté s'est rapidement étendue aux produits pour le corps, aux brumes pour les cheveux, aux huiles pour le visage et aux parfums organiques pour les cheveux. La compagnie se différencie du marché concurrentiel en fabriquant uniquement des produits biologiques, végétaliens, non toxiques, à base de plantes, qui nourrissent et apporteront des bienfaits à la peau. Il est extrêmement important et dans les valeurs de la compagnie de savoir exactement d'où proviennent leurs ingrédients, s'assurer qu'il n'y a aucun produit chimique agressif et aucune source de cruauté animale dans tous leurs produits. Les ingrédients répondent à des normes d'éthique strictes (cultivés en fonction des conditions environnementales). Donc, soucieux d'une beauté consciente, l'entreprise SALT BY HENDRIX approvisionne avec soin tous leurs ingrédients pour s'assurer qu'ils sont de première qualité et ont une efficacité prouvée. Pour ce qui est de la récolte de leurs ingrédients, il est également important pour l'entreprise de faire affaire avec des entrepreneurs australiens pour la récolte de leurs ingrédients.

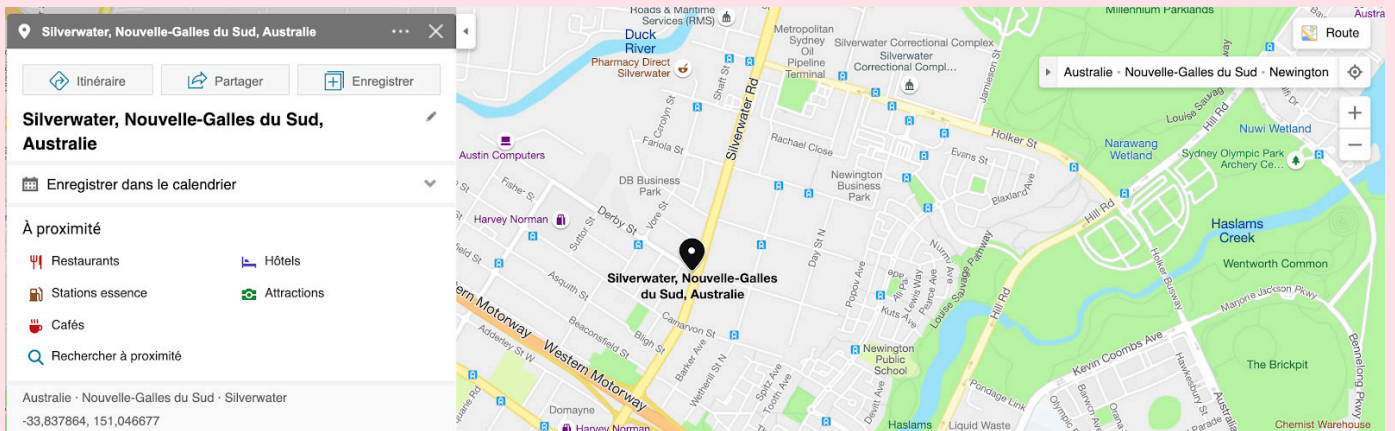
Par ailleurs, étant une petite entreprise SALT BY HENDRIX offre aussi la possibilité à des détaillants et de s'associer à la marque en offrant leurs produits en tant que grossiste. Bien sûr, la compagnie choisit soigneusement ses marques partenaires par leur conscience environnementale et s'assure qu'ils ont un code d'éthique semblable pour la revente de leurs produits. Donc, cela aide à l'expansion de l'entreprise sûr de nouveaux marchés.

La mission de Salt by Hendrix

La mission première de cette entreprise est de créer et d'offrir des soins simples mais incroyablement efficaces, respectueux du visage, du corps, de l'âme et de l'environnement.

L'emplacement

SALT BY HENDRIX est une petite entreprise qui comporte aux alentours de 11 à 50 employés et leur siège social se trouve à Silverwater NSW, AU. L'entreprise est formée principalement de femme et de maman. La compagnie recrute leurs employés en fonction de leurs aptitudes et de leurs attitudes. L'entreprise s'assure que les nouveaux membres qui se joignent à leurs équipes sont adaptés à la marque et qu'il continuera de l'être pendant la poursuite des objectifs de l'entreprise.



Autres informations pertinentes

CUSTOMER SERVICE + ONLINE STORE

botanics@saltbyhendrix.com

PR + COLLABORATION + INFLUENCER ENQUIRIES

botanics@saltbyhendrix.com

WHOLESALE + STOCKIST ENQUIRIES

ws@saltbyhendrix.com

02 8068 9463 (wholesale enquiries only)

LES CONCURRENTS

Herbivore Botanicals est une des marques très bien appréciées sur notre fil Instagram avec une sublime image de marque et des formulations aux élégants packagings en verre. On reconnaît un style assez similaire entre Herbivore et Salt by Hendrix pour leur apparence minimaliste ainsi que les étiquettes à la typographie épurée et intemporelle, ce qui donne l'impression du luxe et de la féminité. Tout comme Salt by Hendrix, ses produits sont connus pour leurs ingrédients non toxiques, 100 % naturels, vegans et non testés sur les animaux. Toutefois, la gamme de prix est plus élevée bien que la qualité soit assez équivalente à celle des produits Salt by Hendrix. En outre, le public cible de HB se compose des femmes urbaines professionnelles de vingt à trente ans avec un revenu important, ce qui est la même clientèle cible de notre marque. D'autre part, HB affirme sa position avec son extension dans plus de 10 pays dans le monde, sur les points de vente principaux comme Sephora, Urban Outfitters, etc.







Caudalie est une des marques de cosmétiques les plus connues dans l'univers de la beauté avec les produits issus de la vinothérapie. En effet, ses produits sont un mélange entre les élites du vin et de la cosmétologie, ce qui affirme son histoire ainsi que son image de marque avec une signature : Vigne de Loire. S'adressant aux femmes, Caudalie a un style élégant et raffiné en désirent mettre en valeur la beauté infinie. La marque cible la clientèle légèrement plus âgée que celle de Salt By Hendrix car elle s'est concentrée sur le produit anti-âge. Avec une matière première à 100% française et les produits 100% bio, Caudalie domine aujourd'hui le marché des produits anti-tâches, vendus principalement en pharmacie, considéré comme un concurrent sérieux pour Salt by Hendrix. Par rapport aux spas et aux instituts de beauté, on reconnaît l'omniprésence de Caudalie ainsi que son investissement pour apporter une aura de luxe et de crédibilité. Pour la gamme de prix, les produits de Caudalie sont plus dispendieux que les 3 autres mais c'est raisonnable pour une qualité raisonnable. Autrement dit, la marque se veut donc plus qualitative que quantitative.

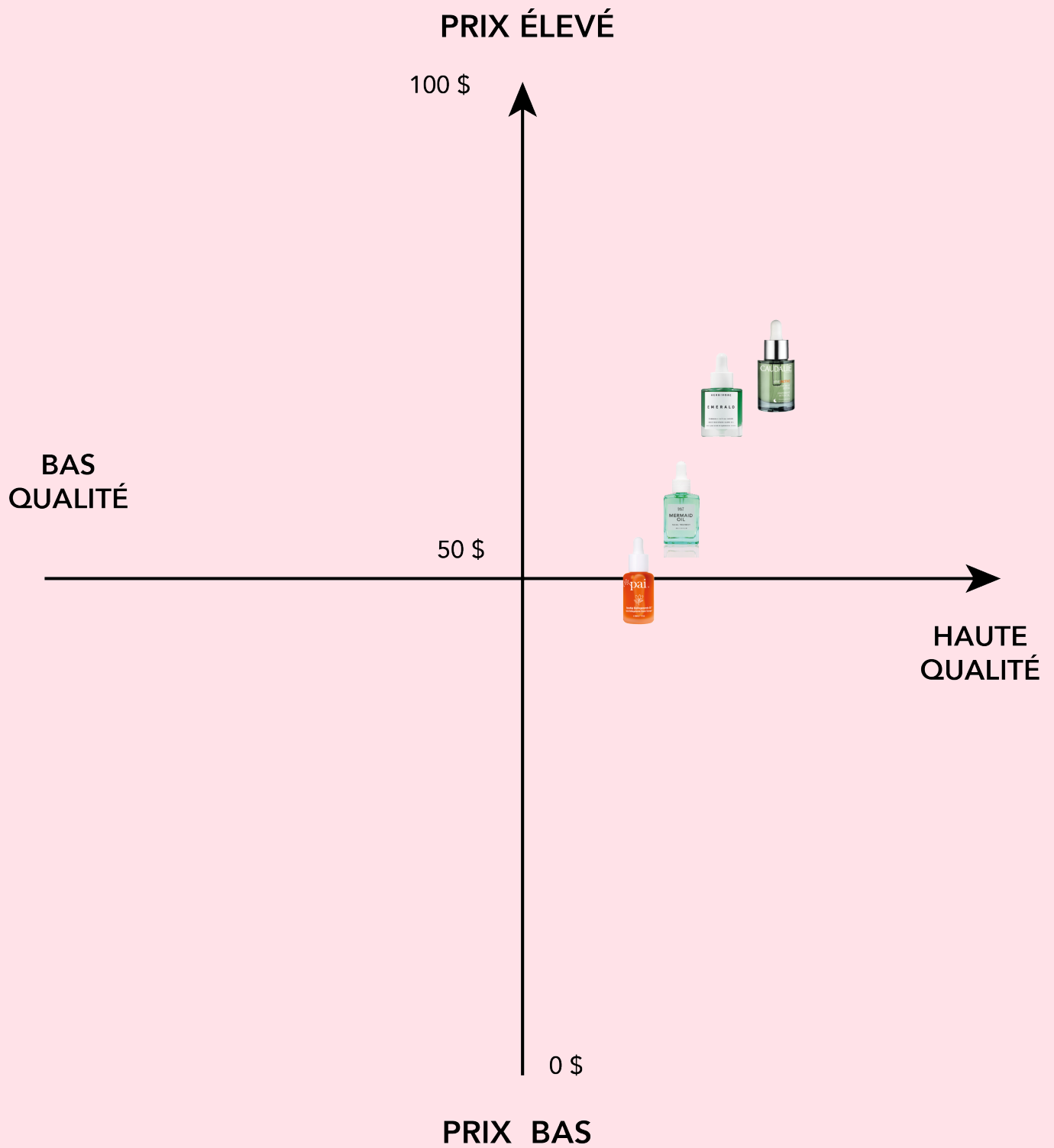


Pai est une marque britannique qui propose des produits de beauté pour les peaux sensibles et réactives. La marque a été élue marque de cosmétique bio n°1 par le magazine Grazia pour ses ingrédients naturels et un grand nombre des produits sont certifiés par la Soil Association, le Cosmos Natural, le Leaping Bunny et le Vegan Society. Tout comme Salt by Hendrix, Pai porte attention à son impact sur l'environnement dans toutes les étapes, telles que son choix des ingrédients, des fournisseurs, les emballages éco-conçus, etc. D'autre part, en ayant son propre laboratoire de R&D et de production, la marque se distingue entre d'autres marques cosmétiques par les produits uniques et efficaces, fabriqués avec le plus grand soin, portant une apparence chic et minimaliste. De plus, Pai a un grand part de marché après plus de 13 ans depuis sa naissance et est très connu sur le marché des peaux sensibles, avec un grand nombre des magasins et des instituts de beauté dans plus de 50 pays. La marque vise une clientèle moins large, moins jeune que celle de Salt by Hendrix et propose une gamme de prix légèrement inférieur à Salt by Hendrix. Autrement dit, la marque est un très grand concurrent pour notre marque Salt by Hendrix.



Compagnie	Salt by Hendrix	Herbivore	Caudalie	Pai
Nom & photo de produit	Mermaid oil 	Emerald Oil 	Vine[Activ] Overnight Detox oil 	Rosehip bioregenerate 
Prix (avant taxe)	52 \$ CAD	63 \$ CAD	50\$USD = 67\$CAD	49 \$ CAD
Caractéristiques	<ul style="list-style-type: none"> - Certifié biologique, sans cruauté - Très hydratant mais léger - Riche en oméga 6, en acides gras oméga 9, en vitamines A et E - Protéger et revitaliser la peau - Tous les types de peau 	<ul style="list-style-type: none"> - Végan, bio, sans gluten, sans cruauté - Riche en acides gras oméga, en acides gamma linoléinique et en vitamine E - Procurer une hydratation riche et un éclat illuminé - Tous les types de peau 	<ul style="list-style-type: none"> - Sans cruauté, testée sous contrôle dermatologique - Riche en oméga 6 et en vitamine E - Aider à la régénération nocturne des peaux surmenées - Tous les types de peau 	<ul style="list-style-type: none"> - Naturel, sans cruauté, certifié biologique par Soil Association - Conditionner la peau, améliorer sa fermeté et son élasticité - L'emballage éco-conçu - Tous les types de peau, plutôt sensible

LA CARTE PERCEPTUELLE

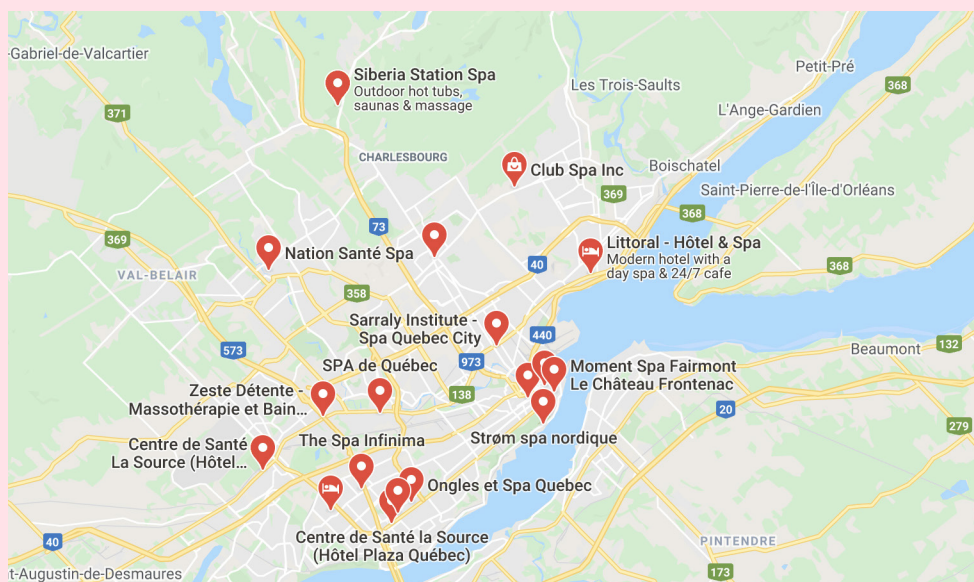


LE MARCHÉ POTENTIEL

Le marché potentiel visé est les établissements de soins esthétiques ou les centres d'hydrothérapie du Québec puisque ce sont des endroits qui permettent d'atteindre un tout nouveau lot de clients, une exclusivité et un service à la clientèle personnalisé. De ce fait, avec des milliers de compagnies de soins déjà établies sur le marché, il est difficile d'évaluer et de savoir quel ingrédient se retrouve réellement dans les produits de soins vendus sur le marché. C'est pour cela qu'il faut prioriser et envisager des compagnies comme Salt by Hendrix, une compagnie avec une conscience environnementale qui s'assure qu'il y a un code d'éthique semblable lors de la revente de leurs produits.

Le marché potentiel ciblé aide Salt by Hendrix à distinguer des produits que l'on peut habituellement trouver en grande surface. Salt by Hendrix est réputé pour cet ingrédient botanique et leurs biens faits. Il devient donc important d'inclure l'huile de Mermaid à des établissements de soins esthétiques ou les centres d'hydrothérapie, car ce type d'établissement pousse une vente systématiquement, précédée par l'identification et l'analyse d'un besoin dans le milieu. Les soins pour le visage appellent obligatoirement la vente de produits. Il s'agira donc juste d'éduquer et de montrer les bénéfices de l'huile au marché potentiel.

De plus, le Mermaid Facial Oil saura attirer les consommateurs avec une conscience environnementale qui veulent prendre soin de leurs visages. Le marché potentiel devrait être choisi avec soin et détenir des valeurs similaires aux produits que nous représentons. C'est pourquoi les établissements ciblés doivent offrir des soins simples, mais incroyablement efficaces, respectueux du visage, du corps, de l'âme et de l'environnement.



ANNEXE

ANNEXE 1

If You Buy This "Mermaid" Oil You Probably Won't Need a Facial

written by [EMILY ALGAR](#) UPDATED JAN 19, 2018

Just like "unicorn", "mermaid" has been a bit of a buzz word lately. I've seen it slapped onto all manner of things, from hair products and manicures to frappuccinos. While there are no signs the obsession is due to slow down, I've never really bought into the trend. Still, I must admit my interest was piqued recently when Salt By Hendrix's [Mermaid Facial Oil](#) (\$39) landed on my desk. My initial thoughts? It's blue! Then, "nice packaging". So, while I was immediately convinced it would look the part in my bathroom cabinet lineup (priorities), I was yet to discover whether taking the oil home was worth breaking my stance on all things mermaid.

Keep scrolling to find out.

Let's start with the [ingredients list](#)—it looked good. Promising a blend of light-but-nourishing camellia, watermelon seed, and jojoba oils, I was keen to give it a go. (I do love a beautiful, slippery facial oil.) Once I got home and I got straight to work, cleansing, then serum-ing (is that a thing?), then pressing the oil onto my face. So how did it fare?



Salt By Hendrix Mermaid Facial Oil (\$39)

SHOP

It's a little heavier than I expected so I would not suggest applying it straight before bed like I initially did. Give it at least 10 minutes to fully absorb. (Also, it's not actually blue—fooled!) Upon waking after that first use, my skin looked calm and glowy. Considering I'd been having a crazy week of deadlines and life admin, and only sleeping six hours a night, I was impressed.

ANNEXE 2

DISCOVER

Embrace your inner mermaid with SALT BY HENDRIX



Amanda
Beauty Editor / a year ago

Share this page



Buy now

WITH LOOKFANTASTIC

3.

[Salt by Hendrix Mermaid Facial Oil 30ml](#)

Embrace your inner mermaid with this light-weight yet deliciously moisturising facial oil. Designed to improve skin elasticity, the [SALT BY HENDRIX Mermaid Facial Oil](#) has been formulated with a host of skin-loving ingredients, including Omega 6 and 9 as well as Vitamins E and A.

This nourishing skin treat can either be used alone or applied on top of the Botanic Facial Serum to lock in all of its goodness.



PARTIE II.

LE SCÉNARIO D'APPEL ET LA BASE DE DONNÉE



LE SCÉNARIO D'APPEL

- Le représentante de Skoop Showroom dit : « Bonjour (Nom du client). Je me nomme Marie, je suis représentante de la compagnie Skoop Showroom, une agence de vente contemporaine vendant une huile botanique : Mermaid facial oil. Comment allez-vous aujourd'hui ? »
- Le client potentiel dit : « Je vais très bien, merci ! »
- Le représentante de Skoop Showroom dit : « Parfait ! Donc, je vous appelle aujourd'hui pour vous faire part de notre produit qui serait un très bon atout à votre centre d'hydrothérapie. Nous trouvons que notre produit correspond aux valeurs et à la délicatesse que projette votre établissement. Pourrions-nous prendre rendez-vous cette semaine afin de vous démontrer les bienfaits de notre produit et ce qu'il pourrait apporter à votre établissement ? »
- Le client potentiel dit : « Malheureusement, je suis complètement débordé cette semaine. De plus, je ne trouve pas que votre huile botanique est appropriée avec la valeur de notre centre d'hydrothérapie, car le produit semble de bas de gamme. »
- Réponse à l'objection : « Je comprends tout à fait que le prix de notre produit n'est pas celui que vous êtes habitué à mettre sur le marché par contre, il est extrêmement important pour nous de vous faire savoir que notre huile est l'un des rares produits biologiques, végétaliens, non toxiques, à base de plantes, qui nourrissent et apporteront des bienfaits à la peau. De plus, la compagnie s'assure que chaque ingrédient du Mermaid facial oil est choisi avec des normes d'éthique strictes, est de première qualité et a une efficacité prouvée. »
- Le client potentiel dit : « À l'heure actuelle, notre compagnie se détaille des produits de soins avec une plus haute notoriété. La qualité du produit que vous nous suggérez semble être à l'encontre de l'esthétique et la qualité que nous recherchons. Comment pensez-vous qu'il pourrait être rivalisé et à la hauteur d'un marché plus dispendieux ? »
- Réponse à l'objection : « Après plusieurs témoignages de clients, je peux vous affirmer que notre huile botanique est révolutionnaire et que le prix ne reflète guère sa qualité. Au travers d'une rencontre, ce serait une belle occasion de nous laisser vous démontrer notre expertise en vous guidant à travers les ingrédients clés, les bienfaits et la meilleure façon d'utilisation. Ce serait également pour vous une bonne occasion de voir le produit tangible et de pouvoir l'essayer. Grâce à cette expérience, nous sommes confiants que vous allez être persuadés par notre offre. »
- Le client potentiel dit : « Je dois maintenant vous quitter car mon prochain rendez-vous est arrivé. Je dois vous admettre que je suis plus au moins convaincu par contre j'aime bien l'idée d'une rencontre et de l'essai. Veuillez me rappeler cette semaine pour fixer un rendez-vous. »
- Réponse à l'objection : « Parfait ! je vous remercie d'avoir pris le temps avec moi au téléphone. Je vous rappelle cette semaine sans faute, je prendrais également le soin de vous envoyer des échantillons personnalisés avec une brochure explicative. »

LA BASE DE DONNÉE

Numéro	Entreprise	Nom	Prénom	Rôle	Adresse	Code postal	Numéro de téléphone	Adresse courriel	Site web	Page Facebook
1	Le Brow Bar	Alissa	Fiorito	Propriétaire et acheteur	5686 Avenue Monkland, Montréal, QC	H4A 1E4	(514) 379 - 1319	info@lebrowbar.ca	https://www.lebeautybar.ca	https://www.facebook.com/LeBrowBarMTL
2	Strom Spa Nordique	Catherine	Rondeau	Gestionnaire et contenu	1001 Blvd de la Foret Îles-des-Sœurs, Montréal, QC	H3E 1X9	(514) 761 - 2772	info@stromspa.com	https://www.stromspa.com	https://www.facebook.com/stromspa/
3	Urban Outfitters	Elizabeth	Jones	Gestion des produits	1246 Rue Sainte-Catherine O, Montréal, QC	H3G 1P1	(514) 874 - 0063	SFactorsSupport@urbanout.com	https://www.urbanoutfitters.com/fr-ca	https://www.facebook.com/urbanoutfitters/
4	New Age Spa	Madonna	Doumit	Propriétaire et acheteur	2663 Rue Allard, Montréal, QC	H4E 2L7	(514) 804 - 0774	info@newagemtl.com	https://newagemtl.com/product-category/dermalogica/	
5	Spa Bota Bota	Arnaud	Gaston	Directeur soins et optimisation	Vieux-Pot de Montréal, Entrée McGill de la Commune Ouest & Rue McGill, Montréal, QC	H2Y 2E2	(514) 284 - 0333	info@botabota.ca	https://botabota.ca/en/	https://www.facebook.com/spasurleau
6	Sephora	Michelle	Egery	Coordonnatrice des achats	1500 Rue Stanley, Montréal, QC	H3A 1P7	(514) 932 - 1616	pr@sephora.com	https://www.sephora.com	https://www.facebook.com/sephoracanada
7	Institut de beauté Lorraine Termetz	Jessica		Copropriétaire	4489 Rue Fabre, Montréal, QC	H2J 3V4	(514) 523 - 8346	info@institutdebeautelorrainetermetz.com	https://www.institutdebeautelorrainetermetz.com/a-propos	https://www.facebook.com/institutdebeautelorrainetermetz/
8	Hotel & Spa le Germain Charlevoix	Thierry	Eck	Gérant	50 Rue de la Ferme, Baie-Saint-Paul, QC	G3Z 0G2	(418) 240 - 4100	ventes.legermaincharlevoix@germainhotels.com	https://www.germainhotels.com/fr/hotel-et-spa-le-germain/charlevoix	
9	Spa William Gray	Audrey	Marleau	Directeur	421 Rue St-Vincent Niveau P1, Montréal, QC	H2Y 3A6	(438) 387 - 2008	amarleau@spawilliamgray.com	https://spawilliamgray.com/	
10	Le Manoir	Émile		Fondatrice	15 St-Catherine E, Montréal, QC	H2X 1K3	(514) 508 5006	info@lemanoir.com	https://lemanoir.com/en	

MÉDIAGRAPHIE

1. <https://www.nourishedlife.com.au/brand/salt-by-hendrix.html>
2. <https://graziomagazine.com/articles/salt-by-hendrix-kellie-collis-skincare/>
3. <https://www.grove.co/catalog/product/mermaid-oil/>
4. <https://saltbyhendrix.com/>
5. <https://www.colleen.nz/archive/interview-kellie-collis>
6. <https://www.beauticate.com/how-to/lifestyle/australian-beauty-brands-secrets-to-success/>
7. <https://www.adorebeauty.com.au/salt-by-hendrix.html?p=2>
8. <https://www.ozhairandbeauty.com/blogs/news/salt-by-hendrix>
9. <https://shop.grittypretty.com/salt-by-hendrix>
10. https://lu.linkedin.com/company/salt-by-hendrix?trk=similar-pages_result-card_full-click
11. https://ca-fr.caudalie.com/?gclid=EAlaIQobChMIooGRh6-h7AIVxuDICh3WCQCzEAAYA-SAAEgL6VfD_BwE
12. <https://www.herbivorebotanicals.com/pages/about-us>
13. <https://www.paiskincare.fr>
14. <https://www.actionco.fr/Action-Commerciale/Article/Caudalie-marque-fran-aise-de-soins-cosmetiques-1058-1.htm>
15. <https://www.welltodoglobal.com/sarah-brown-founder-of-pai-skincare-on-mainstreaming-a-niche-wellness-brand/>
16. <https://babillages.net/2018/02/14/herbivore-botanicals-cosmetiques-green/>