

PARTIEL DC2

---

# HO CKEE T GR Y

Sidi Mohammed TALEB - CPM2 DC2

# HOCKERTY

## Présentation

Hockerty (anciennement Tailor4lessest) une marque de vêtements en ligne spécialisée dans les costumes et chemises sur mesure pour hommes. Fondée en 2008 à Barcelone, la marque propose une large sélection de costumes et de chemises sur mesure, fabriqués à partir de tissus de haute qualité et selon les spécifications précises de chaque client.

<https://www.hockerty.fr/>



## Suite de présentation

Hockerty se distingue par son approche personnalisée de la vente en ligne de vêtements, permettant à chaque client de créer un vêtement unique et parfaitement adapté à sa morphologie. La marque est présente dans plusieurs pays à travers le monde, dont la France, l'Espagne, les États-Unis et le Royaume-Uni.

# HOCKERTY

## 1- Recherche Secondaire

### L'univers du client de la marque

Si on souhaite cibler également les femmes, l'univers du client de la marque Hockerty serait celui de la mode haut de gamme et personnalisée pour hommes et femmes. Les clients recherchent des vêtements de qualité supérieure, fabriqués à partir de tissus de haute qualité et selon leurs propres spécifications. Ils sont à la recherche d'une expérience d'achat en ligne personnalisée, où ils peuvent créer leur propre vêtement unique et parfaitement adapté à leur morphologie. Les clientes sont souvent des professionnelles qui recherchent des tenues sur mesure pour des occasions spéciales telles que des mariages, des entretiens d'embauche ou des événements professionnels. Elles sont également des amatrices de mode qui apprécient les tendances actuelles de la mode féminine et qui cherchent à créer des looks uniques et élégants. En somme, l'univers d'un client de la marque Hockerty serait celui de la personnalisation, de la qualité et de l'élégance pour hommes et femmes.



HOCKERTY

# La problématique

La problématique des clients de la marque Hockerty est de trouver des vêtements sur mesure qui conviennent parfaitement à leur morphologie et répondent à leurs besoins spécifiques. Les clients cherchent des vêtements de qualité supérieure et adaptés à leur style personnel, mais il peut être difficile de trouver des vêtements qui correspondent parfaitement à leur morphologie. Cela peut entraîner des retours de produits et une insatisfaction client, ce qui peut nuire à l'image de marque et réduire la fidélité des clients. La marque Hockerty doit donc trouver des moyens de répondre aux besoins et aux attentes des clients en matière de personnalisation et d'ajustement, tout en offrant une expérience d'achat en ligne agréable et efficace.



**Retour client  
très fréquent**

# HOCKERTY

## Les thèmes de recherche

### Thèmes de recherche pour le projet d'amélioration de l'e-commerce de Hockerty :

- Tendances de la mode : Comprendre les styles et coupes de jeans actuellement populaires.
- Morphologie des clients : Comprendre les morphologies des hommes et des femmes pour déterminer les coupes de jeans qui leur conviennent le mieux.
- Comportement d'achat en ligne : Analyser le comportement des clients en matière d'achat de vêtements en ligne, leurs préférences et attentes en matière de service client.
- Problématiques d'achat de jeans en ligne : Étudier les problèmes courants liés à l'achat de jeans en ligne, tels que les problèmes de taille, de coupe et de style, de retour et de délais de livraison.
- Analyse concurrentielle : Examiner les sites web des concurrents de Hockerty pour comprendre comment ils résolvent les problématiques liées à l'achat de jeans en ligne et pour trouver des idées d'amélioration pour le site web de Hockerty.



# HOCKERTY

## Liste des informations essentielles à utiliser de manière rédactionnelle :

1. Les différentes morphologies des clients masculins et féminins pour déterminer les coupes de jeans qui leur conviendront le mieux.
2. Les problématiques courantes liées à l'achat de jeans en ligne, telles que les problèmes de taille, les différences de coupe et de style, les problèmes de retour et les délais de livraison.
3. Les tendances actuelles de la mode en matière de jeans, les styles populaires et les coupes préférées des clients.
4. Les avantages des jeans sur mesure, tels que l'ajustement parfait et la personnalisation du style.
5. Les garanties offertes par Hockerty en matière de qualité des matériaux et de fabrication.

## Shop the Look

Inspirez-vous de notre communauté. Nos clients sont les meilleurs pour styliser leurs vêtements et chaussures Hockerty.



# HOCKERTY

## Liste des informations essentielles à utiliser de manière **fonctionnelle** :

1. Les différentes coupes de jeans proposées par Hockerty, avec des descriptions détaillées de chaque coupe et des tableaux de mesures correspondants.
2. Les outils de personnalisation de Hockerty, tels que les options de tissu, les choix de couleur et les détails de conception.
3. Les informations de taille et de mesure pour aider les clients à choisir la bonne taille de jeans.
4. Les informations sur le processus de commande et les options de paiement disponibles.
5. Les politiques de retour et d'échange de Hockerty, avec des instructions claires sur la façon de retourner ou d'échanger un article.
6. Des fonctionnalités de navigation conviviales pour permettre aux clients de trouver facilement ce qu'ils cherchent sur le site web.

## Shop the Look

Inspirez-vous de notre communauté. Nos clients sont les meilleurs pour styliser leurs vêtements et chaussures Hockerty.



HOCKEYRY

FASHION COLLECTION

# 2- Customer Journey Map





**HOCKEY**

# Customer / User Journey Map

## Acteur :

- Cédric cherchant à acheter un jean sur mesure en ligne.

## Scénario + Attentes :

- Situation : Acheter un jean sur mesure en ligne pour avoir un produit personnalisé et de qualité.
- Objectifs : Trouver un jean qui convient parfaitement à ses goûts et morphologie, passer commande et recevoir le produit dans un délai raisonnable.
- Attentes : Facilité de navigation sur le site, clarté des informations concernant les options de personnalisation et de commande, transparence sur les délais de livraison et les frais, qualité de service client.



# HOCKEY

## Customer / User Journey Map

### Phases du parcours :

1. Découverte : L'utilisateur arrive sur le site et découvre les options de personnalisation proposées.
2. Personnalisation : L'utilisateur sélectionne les options de personnalisation, notamment la taille, le style et la couleur.
3. Commande : L'utilisateur passe commande en fournissant les informations nécessaires pour la livraison et le paiement.
4. Production et livraison : Le jean est fabriqué sur mesure et livré à l'utilisateur dans un délai raisonnable.
5. Service client : L'utilisateur peut contacter le service client en cas de problème ou de question.

### Créez-les vous-même



Jeans sur mesure



Jean skinny sur mesure



Jean slim sur mesure ho



Jean Bootcut



Jean noir



Jean noir homme sur me

# HOCKEY

## Customer / User Journey Map

### Actions, états d'esprit et émotions :

1. Découverte : L'utilisateur explore les options de personnalisation et est intéressé par les différentes coupes et styles proposés.
2. Personnalisation : L'utilisateur choisit les options qui conviennent le mieux à sa morphologie et à ses goûts personnels.
3. Commande : L'utilisateur est satisfait de sa sélection et passe la commande en fournissant toutes les informations nécessaires. Il peut être impatient de recevoir son jean sur mesure.
4. Production et livraison : L'utilisateur est excité de recevoir son jean sur mesure et peut être anxieux quant aux délais de livraison et à la qualité du produit.
5. Service client : L'utilisateur peut être satisfait ou insatisfait de la qualité du service client, en fonction de la rapidité et de l'efficacité de la réponse à ses éventuelles questions ou problèmes.



**HOCKERTY**

# Customer / User Journey Map

## Opportunités :

- Améliorer la navigation et l'expérience utilisateur sur le site, notamment en simplifiant le processus de personnalisation et de commande.
- Offrir des délais de livraison plus rapides et des options de livraison flexibles.
- Améliorer la qualité et la transparence du service client en fournissant des réponses rapides et efficaces aux questions et aux problèmes des clients

Les tailleurs les plus rapides

oks

Vêtements sur mesure

Chaussures sur mesure

Hockerty



**Cédric DeLor**

Veut Trouver un jean qui convient parfaitement à ses goûts et morphologie. Une fabrication et livraison rapide

Être rassuré pour les retour, Produit sur mesure

**Ses Attentes :**

**Phase 1 ; Découverte**

**Phase 2 : Sélection**

**Phase 3 : Commande**

**Phase 4 : Production et Livraison**

**Phase 5 : Service Client**

Passer commande et recevoir le produit dans un délai raisonnable.

L'utilisateur arrive sur le site et découvre les options de personnalisation proposées.

L'utilisateur sélectionne les options de personnalisation, notamment la taille, le style et la couleur.

L'utilisateur choisit les options qui conviennent le mieux à sa morphologie et à ses goûts personnels.

L'utilisateur passe commande en fournissant les informations nécessaires pour la livraison et le paiement.

L'utilisateur est satisfait de sa sélection et passe la commande en fournissant toutes les informations nécessaires. Il peut être impatient de recevoir son jean sur mesure.

Le jean est fabriqué sur mesure et livré à l'utilisateur dans un délai raisonnable.

L'utilisateur est excité de recevoir son jean sur mesure et peut être anxieux quant aux délais de livraison et à la qualité du produit.

L'utilisateur peut contacter le service client en cas de problème ou de question.

L'utilisateur peut être satisfait ou insatisfait de la qualité du service client, en fonction de la rapidité et de l'efficacité de la réponse à ses éventuelles questions ou problèmes.

**Opportunités :** Améliorer la navigation et l'expérience utilisateur sur le site, notamment en simplifiant le processus de personnalisation et de commande. Offrir des délais de livraison plus rapides et des options de livraison flexibles..

- Augmenter la satisfaction des clients

**Metrics :** Améliorer la qualité et la transparence du service client en fournissant des réponses rapides et efficaces aux questions et aux problèmes des clients.

Proposer des recommandations personnalisées pour les futurs achats des clients.

**HOCKEYRY**

# 3- Customer Journey Map

**PISTES  
D'AMÉLIORATION.**





# Pistes d'amélioration

## 1.Phase "Découverte" :

- Ajouter des images des jeans sur mesure portés par de vrais utilisateurs pour aider les clients à visualiser le produit et à mieux comprendre comment il s'adapte au corps.

## 2.Phase "Sélection" :

- Proposer des options de personnalisation plus claires et plus détaillées, telles que des choix de tissus supplémentaires et des options de fermeture à glissière ou de boutonnage.

## 3.Phase "Commande" :

- Ajouter une fonctionnalité qui permet aux clients de sauvegarder leurs mesures et leurs préférences pour des achats futurs plus rapides et plus faciles.
- Offrir une option de livraison plus rapide pour les clients qui ont besoin de leur jeans sur mesure plus rapidement.

## 4.Phase "Livraison" :

- Envoyer des mises à jour régulières par e-mail ou par SMS sur le statut de la livraison pour rassurer les clients et les tenir informés.
- Inclure des instructions de soin détaillées pour aider les clients à maintenir leur jeans sur mesure en bon état.

## 5.Phase "Après-vente" :

- Ajouter une fonctionnalité de chat en direct pour permettre aux clients de poser des questions et de recevoir des réponses rapides sur leur commande.
- Envoyer des enquêtes de satisfaction aux clients pour recueillir des commentaires et des suggestions d'amélioration.

Ces opportunités peuvent aider à améliorer l'expérience utilisateur et à augmenter la satisfaction des clients tout au long du parcours d'achat de leur jeans sur mesure sur le site du client.

**HOCKETRY**

## Phase 1 ; Découverte

Passer commande et recevoir le produit dans un délai raisonnable.

L'utilisateur arrive sur le site et découvre les options de personnalisation proposées.

Ajouter des images des jeans sur mesure portés par de vrais utilisateurs pour aider les clients à visualiser le produit et à mieux comprendre comment il s'adapte au corps.

## Phase 2 : Sélection

L'utilisateur sélectionne les options de personnalisation, notamment la taille, le style et la couleur.

L'utilisateur choisit les options qui conviennent le mieux à sa morphologie et à ses goûts personnels.

Proposer des options de personnalisation plus claires et plus détaillées, telles que des choix de tissus supplémentaires et des options de fermeture à glissière ou de boutonnage.

## Phase 3 : Commande

L'utilisateur passe commande en fournissant les informations nécessaires pour la livraison et le paiement.

L'utilisateur est satisfait de sa sélection et passe la commande en fournissant toutes les informations nécessaires. Il peut être impatient de recevoir son jean sur mesure.

Ajouter une fonctionnalité qui permet aux clients de sauvegarder leurs mesures et leurs préférences pour des achats futurs plus rapides et plus faciles.

Offrir une option de livraison plus rapide pour les clients qui ont besoin de leur jeans sur mesure plus rapidement.

## Phase 4 : Livraison

Le jean est fabriqué sur mesure et livré à l'utilisateur dans un délai raisonnable.

L'utilisateur est excité de recevoir son jean sur mesure et peut être anxieux quant aux délais de livraison et à la qualité du produit.

Envoyer des mises à jour régulières par e-mail ou par SMS sur le statut de la livraison pour rassurer les clients et les tenir informés.

## Phase 5 : Après-vente

L'utilisateur peut contacter le service client en cas de problème ou de question.

L'utilisateur peut être satisfait ou insatisfait de la qualité du service client, en fonction de la rapidité et de l'efficacité de la réponse à ses éventuelles questions ou problèmes.

Ajouter une fonctionnalité de chat en direct pour permettre aux clients de poser des questions et de recevoir des réponses rapides sur leur commande. Envoyer des enquêtes de satisfaction aux clients pour recueillir des commentaires et des suggestions d'amélioration.



**HOCKEYRY**

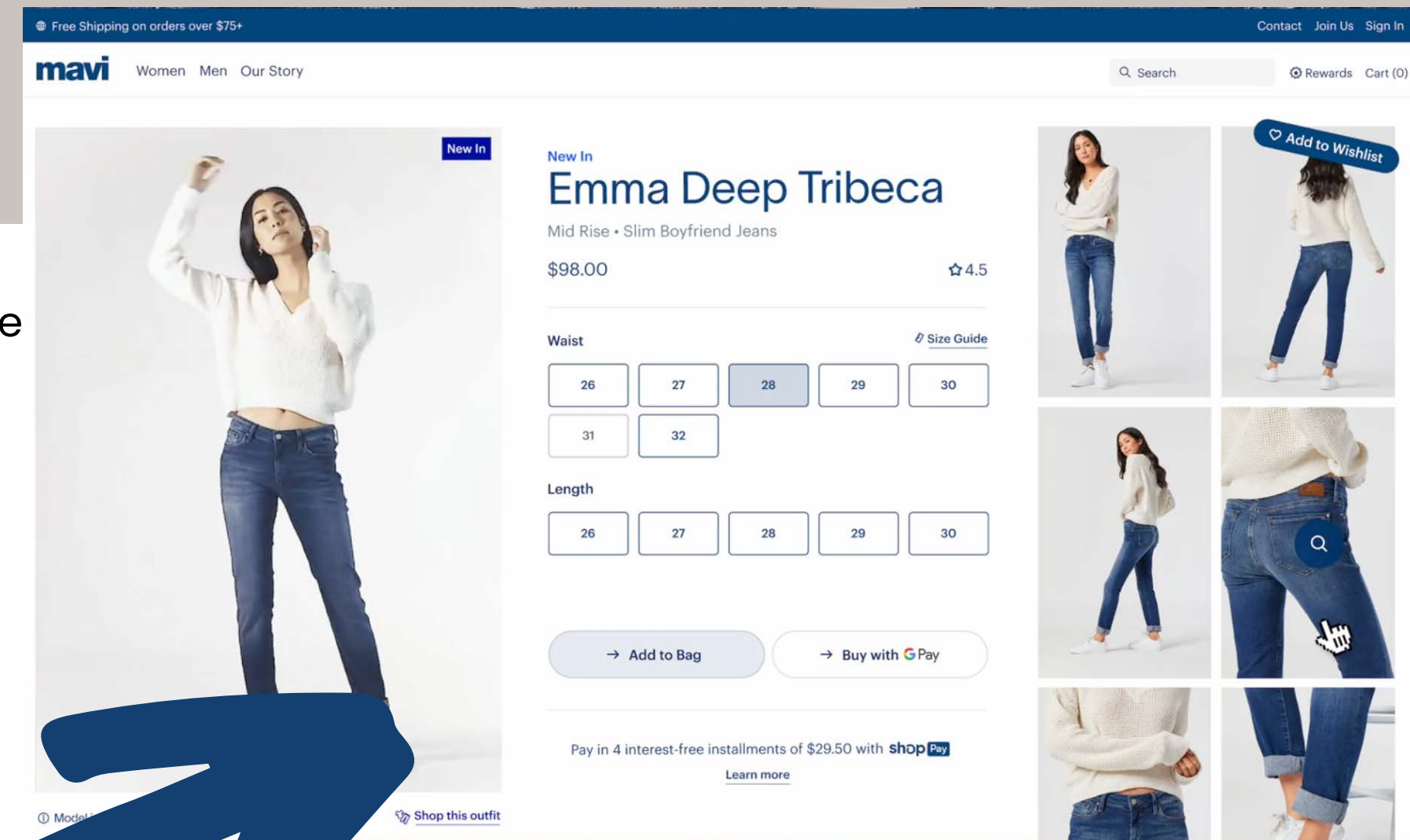
FASHION COLLECTION

# 4 - Projet d'amélioration



## Objectif : Améliorer l'expérience utilisateur du site et augmenter les ventes de jeans sur mesure en ligne.

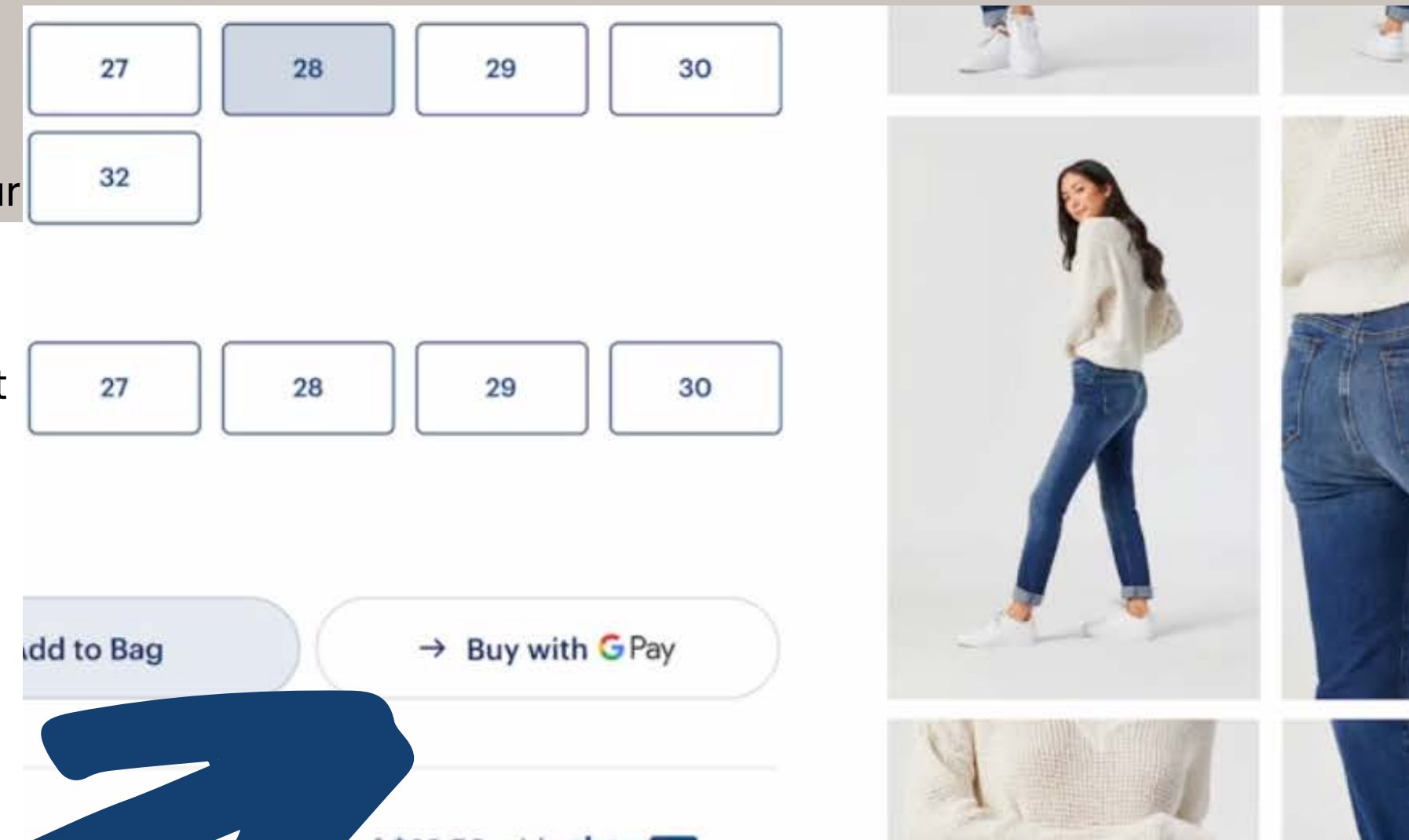
**1 - Optimiser la page d'accueil** : La page d'accueil du site doit être repensée pour permettre aux utilisateurs de comprendre rapidement ce que propose le site et comment acheter un jean sur mesure. Nous suggérons de mettre en avant une bannière accrocheuse avec une image de jean sur mesure accompagnée d'un message clair et concis, ainsi qu'un bouton de call-to-action pour inciter les utilisateurs à explorer le site. Nous recommandons également de mettre en évidence les avantages de l'achat de jeans sur mesure, tels que l'ajustement parfait, la qualité supérieure et la durabilité.



# HOCKEYRY

## Objectif : Améliorer l'expérience utilisateur du site et augmenter les ventes de jeans sur mesure en ligne.

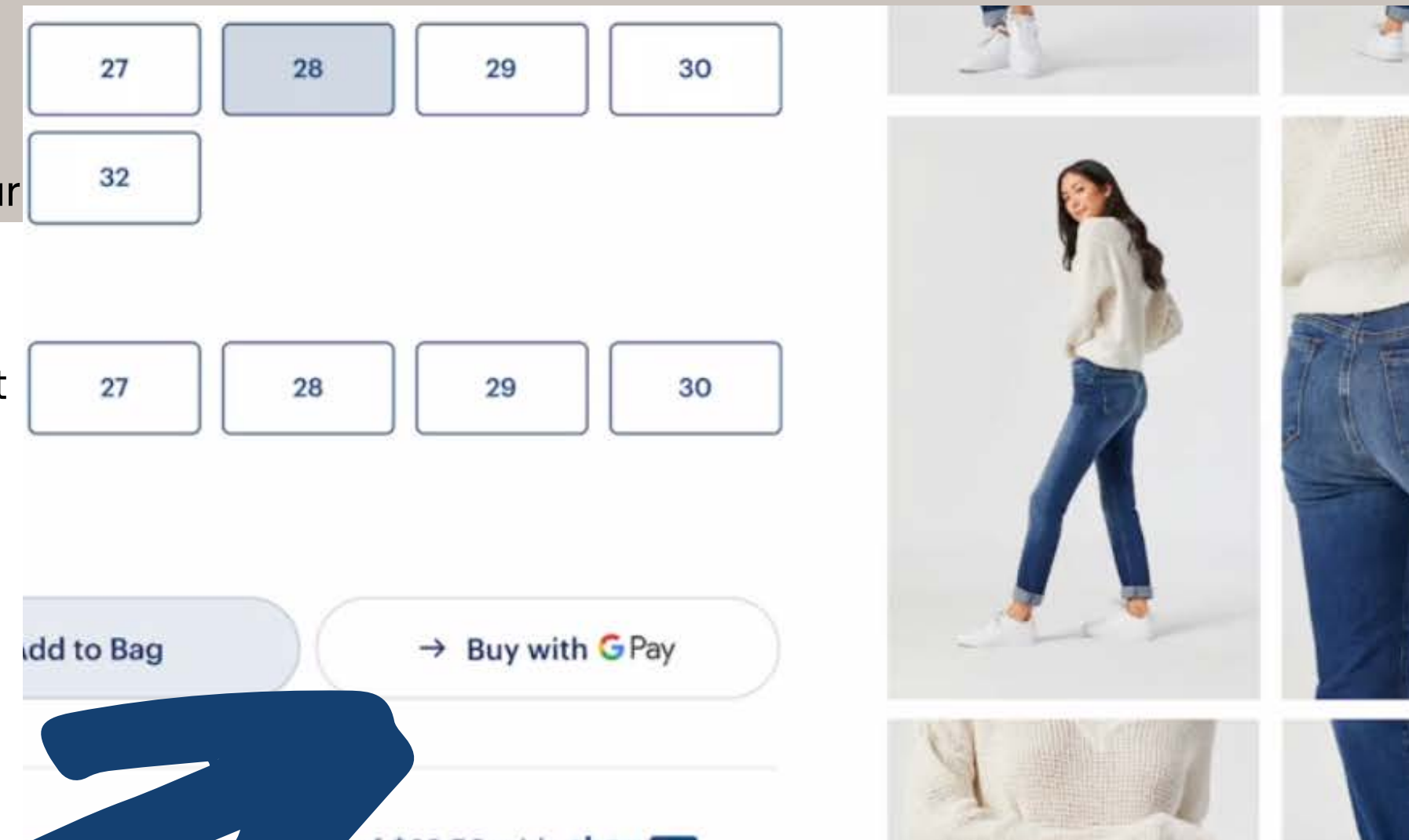
**2- Simplifier le processus de commande :** Le processus de commande actuel est complexe et peut dissuader les utilisateurs d'acheter un jean sur mesure. Nous suggérons de simplifier le processus de commande en créant un formulaire de commande clair et facile à remplir. Le formulaire devrait inclure des options pour le choix de tissus, de couleurs, de tailles et de styles, ainsi qu'une option pour la personnalisation des poches, des boutons et des étiquettes. Nous recommandons également d'afficher des images des différentes options de personnalisation pour aider les utilisateurs à visualiser le produit final.



# HOCKEYRY

## Objectif : Améliorer l'expérience utilisateur du site et augmenter les ventes de jeans sur mesure en ligne.

**2- Simplifier le processus de commande :** Le processus de commande actuel est complexe et peut dissuader les utilisateurs d'acheter un jean sur mesure. Nous suggérons de simplifier le processus de commande en créant un formulaire de commande clair et facile à remplir. Le formulaire devrait inclure des options pour le choix de tissus, de couleurs, de tailles et de styles, ainsi qu'une option pour la personnalisation des poches, des boutons et des étiquettes. Nous recommandons également d'afficher des images des différentes options de personnalisation pour aider les utilisateurs à visualiser le produit final.



# HOCKEY

**Objectif : Améliorer l'expérience utilisateur du site et augmenter les ventes de jeans sur mesure en ligne.**

**3 - Ajouter des fonctionnalités de personnalisation :** Les utilisateurs aiment personnaliser leurs achats en ligne. Nous suggérons d'ajouter des fonctionnalités de personnalisation supplémentaires pour les jeans sur mesure, telles que la possibilité de choisir la longueur de la jambe et la hauteur de la taille. Nous recommandons également d'ajouter un outil de visualisation en 3D pour permettre aux utilisateurs de voir leur jean sur mesure sous tous les angles.


\$98.00 ☆ 4.5

Waist [Size Guide](#)

26	27	28	29	30
31	32			

Length

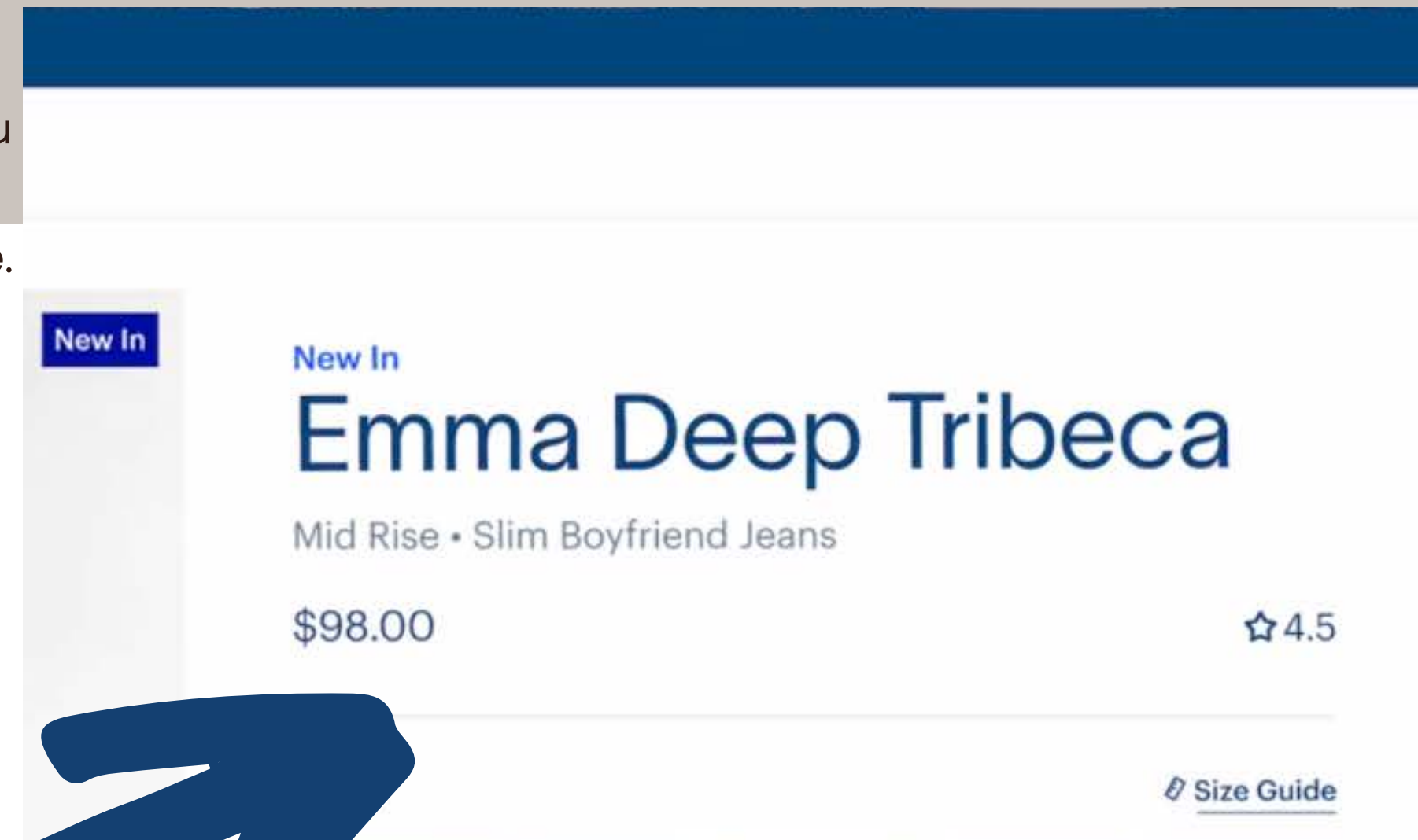
26	27	28	29	30
----	----	----	----	----



# HOCKEY

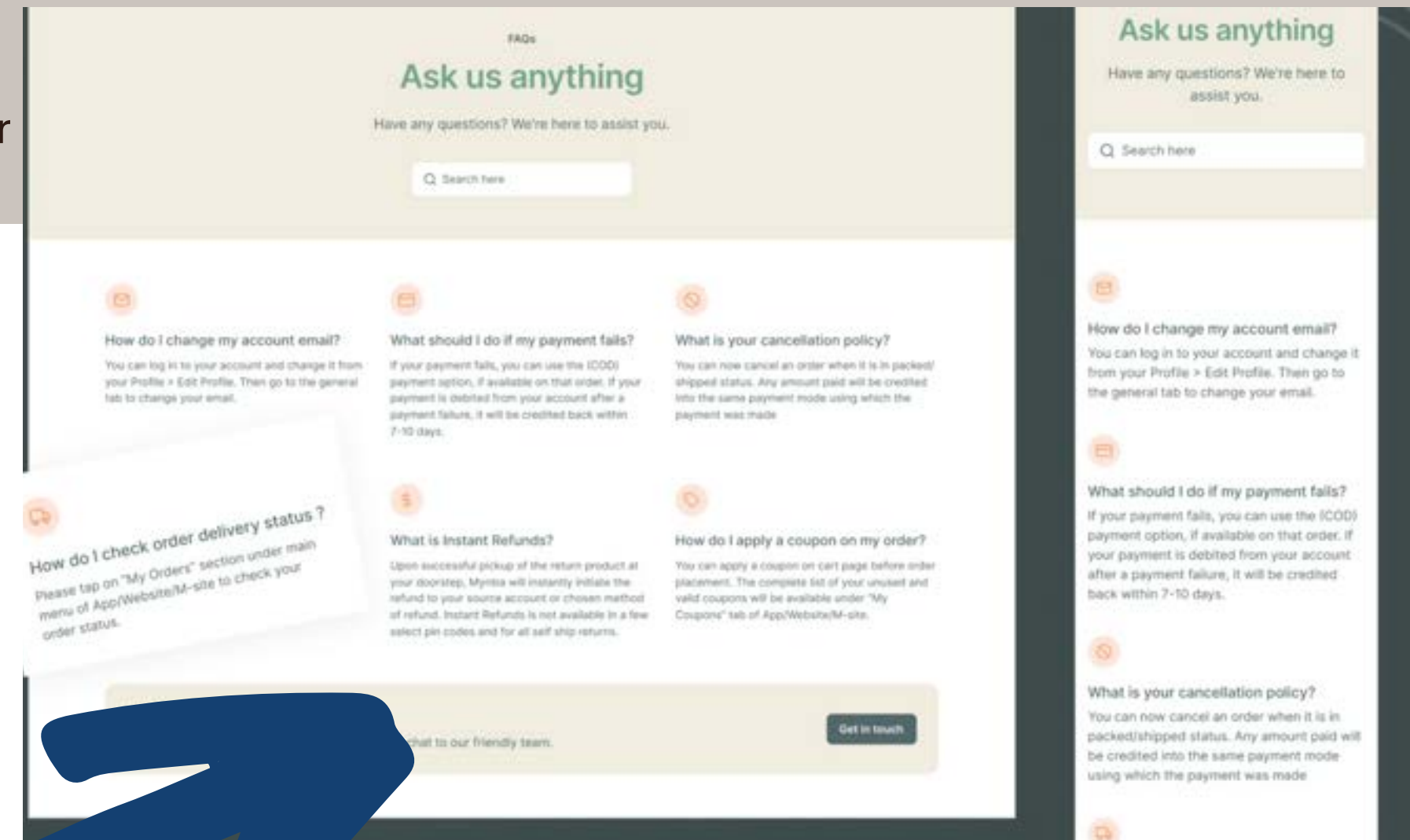
**Objectif : Améliorer l'expérience utilisateur du site et augmenter les ventes de jeans sur mesure en ligne.**

**4- Améliorer la page de paiement :** La page de paiement actuelle est peu attrayante et peu rassurante pour les utilisateurs. Nous suggérons de repenser cette page pour la rendre plus esthétique et plus professionnelle. Nous recommandons également d'ajouter des options de paiement supplémentaires, telles que PayPal et Apple Pay, pour offrir plus de choix aux utilisateurs.



## Objectif : Améliorer l'expérience utilisateur du site et augmenter les ventes de jeans sur mesure en ligne.

**5 - Ajouter une section FAQ :** Les utilisateurs ont souvent des questions sur les jeans sur mesure. Nous suggérons d'ajouter une section FAQ au site pour répondre aux questions les plus fréquentes des utilisateurs. Cette section devrait inclure des informations sur les délais de livraison, les politiques de retour, les options de personnalisation, etc.



**HOCKETRY**

# Conclusion

FASHION COLLECTION



**Après avoir analysé le site et la marque, il est clair que des améliorations sont nécessaires pour améliorer l'expérience utilisateur et augmenter la satisfaction client. Les résultats de la recherche ont mis en évidence plusieurs pistes d'amélioration, telles que la simplification du processus de commande, l'optimisation de la navigation sur le site et l'amélioration du contenu pour mieux communiquer les valeurs de la marque.**

**Il est important de mettre en place ces améliorations de manière cohérente et réaliste, en gardant à l'esprit les contraintes techniques et budgétaires. La mise en œuvre de ces améliorations devrait se faire en étroite collaboration avec le client et les parties prenantes concernées, en utilisant des outils tels que des prototypes et des tests utilisateurs pour valider les propositions.**

**En fin de compte, l'objectif final est de créer une expérience utilisateur agréable et fluide, qui reflète les valeurs de la marque et encourage les clients à revenir.**