

SEPHORA

WHERE your beauty BEATS



HISTORIE

V roce 1969 otevřel Dominique Mandonnaud ve francouzském městě Limoges svoji první parfumerii s názvem Shop 8, se zcela jedinečnou koncepcí prodeje. Jeho filozofie? Konečně umožnit zákazníkům, aby se produktům dotýkali, mohli si k nim přivonět a svobodně je vyzkoušet. Jeho krok byl oslavován jako revoluce v odvětví krásy. Byl to odvážný nápad. A také úspěšný. Model Sephora zcela změnil maloobchodní prodej kosmetiky. Když dnes vstoupíte do jakékoli parfumerie Sephora, ponoříte se do smyslného, vzrušujícího a zábavného světa. Ženy začínají být na koncepci Dominique Mandonnauda závislé, a proto je o 10 let později otevřeno dalších 12 prodejen Shop 8. V roce 1993 kupuje Mandonnaud společnost Sephora s jejími 38 prodejny. Toto spojení je začátkem sítě parfumerií Sephora. V 50 parfumeriích se tak krása stává dostupnou široké veřejnosti. O dva roky později je otevřena vlajková prodejna na slavné pařížské třídě Champs-Élysées. Díky svému pozoruhodnému rozvoji má dnes ročně více návštěvníků než Eiffelova věž! V roce 1995 je také uvedena na trh privátní kosmetická značka Sephora se svou debutující koupelovou a tělovou řadou, exkluzivně dostupná v parfumeriích Sephora. Je to významný milník v historii společnosti. Tato privátní značka, která dnes nabízí širokou škálu produktů, je díky své kvalitě a originalitě nejprodávanější značkou v parfumeriích Sephora na celém světě. Sephora se stává součástí prestižní skupiny luxusních značek LVMH v roce 1997. V následujícím roce začíná její mezinárodní expanze, nejdříve do dalších evropských zemí (např. Španělsko, Itálie) a později do Ruska a na ostatní kontinenty – Severní i Jižní Amerika, Asie, Austrálie. V současné době existuje přes 2000 parfumerií s více než 25 000 zaměstnanci po celém světě. V České republice byla otevřena první parfumerie Sephora v roce 2002 v Praze v obchodním centru Nový

Smichov. Po úspěšných 16 letech má síť 20 parfumerií po celé zemi, z toho 13 v Praze. Dalším milníkem v historii společnosti Sephora je uvedení první exkluzivní značky v roce 2004, která je následována dalšími a dalšími. V současné době nabízí Sephora 50 exkluzivních značek všech kosmetických kategorií – péči o pleť, dekorativní kosmetiku i vůně, kterými se odlišuje od konkurence. Sephora klade velký důraz na upevnování vztahů se zákazníky a na špičkové zákaznické služby. Proto vzniká v roce 2003 kvalitní a atraktivní věrnostní program Klub Sephora. V České republice nabízí svým věrným klientům speciální benefity již od roku 2004. Sephora se vyvíjí a rozrůstá rychlým tempem. Ale původní myšlenka zůstává. Poskytovat svým zákazníkům jedinečný zážitek z nakupování, místo pro objevování, smyslnost, zábavu i odborný přístup. Přislíb vřazení kdekoli a pro každého.

INOVACE

Sephora je vždy v čele v udávání trendů, inovativních produktů i nových služeb. Nejdůležitějším cílem je spokojenost každého

zákazníka. Proto Sephora neustále zdokonaluje svůj zákaznický servis, který je na velmi vysoké úrovni. V roce 2016 vznikl tým profesionálních make-up artistů, který vede National Make-Up Artistka, členka evropského PRO Teamu. Také všichni ostatní beauty konzultanti jsou nepřetržitě vzděláváni a jsou opravdovými experty v péči o pleť, vůních i dekorativní kosmetice. Své zkušenosti a vědomosti předávají zákazníkům tím nejlepším kvalifikovaným způsobem, aby se každý zákazník cítil krásnější a spokojenější. Sephora poskytuje svým zákazníkům různé typy služeb. Široký výběr zahrnuje make-up na míru, líčení ve stylu nejnovějších kosmetických trendů nebo krátké „flash“ líčení. Další službou je úprava obočí v Benefit Brow Barech. Beauty to go – krása na cesty – je dalším projektem, který zjednoduší a zpříjemní cestování zákazníkům, jejichž počet se neustále zvyšuje. Sephora nabízí výběr kosmetických produktů na cesty v praktickém a efektivním balení. Nabízí také bestsellery v menších velikostech na vyzkoušení. Každá parfumerie Sephora v České republice je vybavena speciálními



prezentačními stojany Beauty to go s velkým výběrem produktů na cesty či na vyzkoušení. V srpnu 2016 spustila Sephora v České republice svůj e-shop, umožňující zákazníkům nakoupit tisíce originálních a exkluzivních produktů on-line. Navíc jsou v rámci on-line prodeje dostupné i všechny výhody a speciální nabídky pro členy Klubu Sephora. Internetová komunikace rovněž nabízí zákazníkům možnost rezervovat si jednoduše a pohodlně veškeré služby poskytované v parfumeriích Sephora. V říjnu 2017 otevřela Sephora v České republice první parfumerii v novém designovém konceptu „new store concept“. Jedná se o nejnovější generaci parfumerií moderního vzhledu, využívající denní světlo i odlehčený nábytek. Jsou vybudovány převážně z ekologických materiálů, respektujících životní prostředí. Nové parfumerie jsou zábavným prostředím, kde si mohou zákazníci užívat nakupování, objevování nových produktů a získávat tak nové zážitky ze světa krásy. Pulzujícím srdcem každé parfumerie je „Beauty Hub“, kde zkušené beauty konzultantky poskytují zákazníkům profesionální služby poradenství a líčení.

HODNOTA ZNAČKY

Hodnoty a filozofie značky jsou shrnuty pod pojmem Sephora DNA, genetickým kódem, který vyjadřuje původ a charakter značky. Sephora DNA ukazuje odlišnost od konkurence, definuje strategii aktivit značky a zajišťuje celosvětovou konzistentnost značky. Pracuje vždy v souladu s kódy značky, symbolizovanými černobílými pruhy, plamínkem a dotekem červené barvy. Sephora DNA je charakterizována čtyřmi hlavními hodnotami:

• Výjimečná nabídka pro krásu

Sephora nabízí svým zákazníkům nejširší portfolio produktů na světě, ať už se jedná o značky selektivní, exkluzivní, nebo o privátní značku Made in Sephora. Stále přichází na trh s novými trendovými značkami a produkty ve snaze potěšit a ohromit své zákazníky.

• Svoboda experimentovat

Sephora je místem, kde může každý zákazník svobodně testovat, zkoušet a experimentovat, a to kdekoli, kdekoli a jakýmkoli způsobem.

• Místo pro zábavné objevování

Zákazníci objevují v parfumeriích i na sociálních sítích Sephora vše o kráse a trendech zábavnou formou. Sephora je místem, kde si zákazníci užívají získávání vědomostí i zkušeností ze světa krásy a rádi se vrací.

• Posouvání hranic

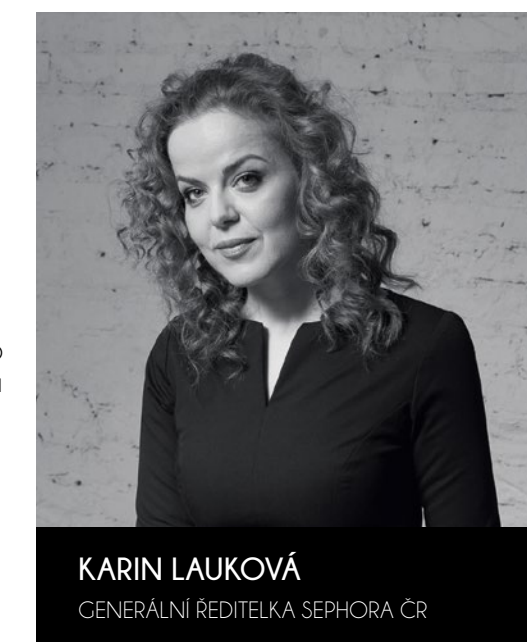
Sephora je obdivována pro svého moderního ducha, smělost a neohroženost. Boří zavedená pravidla, posouvá hranice ve vnímání krásy a dává prostor individualitě. Již zakladatel společnosti Dominique Mandonnaud provedl výrazné změny v oblasti krásy zavedením Sephora konceptu: luxus a svoboda zákazníka poznávat a vybírat si napříč všemi značkami.

SPOLEČENSKY ODPOVĚDNÉ PODNIKÁNÍ

Sephora se společensky angažuje v programu Sephora Stands, který se skládá ze dvou částí – podpory žen a podpory udržitelného rozvoje. V programu sociálních závazků společnosti podporuje Sephora odvážná rozhodnutí žen nejen v oblasti krásy, ale také v reálném životě. Program Sephora Stands je věnován inspiraci k odvaze tyto volby realizovat. Podporuje potřeby podnikatelek, komunit v přechodovém období i zaměstnanců Sephora. Společnost a její zaměstnanci společně sdílejí závazek zvyšovat své pozitivní společenské působení. V rámci tohoto programu Sephora dlouhodobě a celosvětově podporuje nejruznější charitativní projekty. Sephora se také společensky angažuje v druhé části programu Sephora Stands for Sustainability – Sephora za udržitelný rozvoj, kterým přispívá k budování lepšího světa, respektujícího životní prostředí. Program udržitelného rozvoje iniciovaný společností Sephora spočívá na třech pilířích – ekologické



koncepci značky, výběru dodavatelů, kteří se také angažují v jednotlivých oblastech společenské odpovědnosti, a boji proti klimatickým změnám.



KARIN LAUKOVÁ
GENERÁLNÍ ŘEDITELKA SEPHORA ČR

„Milovat svou práci znamená neustále hledat dokonalost, sdílet nadšení a předávat tuto odlišnost, která dává životu správnou jiskru.“

DOMINIQUE MANDONNAUD
ZAKLADATEL PARFUMERIÍ SEPHORA

ZAJÍMAVOSTI

- 1969 – ZALOŽENÍ SPOLEČNOSTI VE FRANCII
- 1995 – UVEDENÍ PRIVÁTNÍ ZNAČKY SEPHORA NA TRH A OTEVŘENÍ VLAJKOVÉ PARFUMERIE NA CHAMPS-ÉLYSÉES
- 1997 – SEPHORA SE STÁVÁ SOUČÁSTÍ PRESTIŽNÍ SKUPINY LVMH.
- 2002 – PRVNÍ PARFUMERIE SEPHORA V ČESKÉ REPUBLICE
- 2003 – VĚRNOSTNÍ PROGRAM KLUB SEPHORA
- 2015 – VÍCE NEŽ 2000 PARFUMERIÍ NA CELÉM SVĚTĚ
VÍCE NEŽ 25 000 ZAMĚSTNANCŮ
VÍCE NEŽ 100 KOSMETICKÝCH ZNAČEK
VÍCE NEŽ 17 000 NABÍZENÝCH PRODUKTŮ
- 2016 – SPUŠTĚNÍ INTERNETOVÉHO OBCHODU NA SEPHORA.CZ
- 2017 – SEPHORA SLAVÍ 15 LET V ČESKÉ REPUBLICE.
- 2018 – OTEVŘENÍ TŘÍ PARFUMERIÍ V „NEW STORE CONCEPTU“ – VAJŇOVKA BRNO, ATRIUM FLORA A VLAJKOVÁ PRODEJNA NOVÝ SMICHOV