BAUNAT,
L'ASCENSION FULGURANTE DU BIJOUTIER EN LIGNE

Par **Patrice BIÈVRE**
La rédatoction
redaction@monde-economique.ch

BAUNAT est un site de vente en ligne de joaillerie en diamant qui existe depuis 10 ans. C'est en 2005 que Stefaan Mouradian et Steven Boelens ont eu l'idée de se lancer dans cette aventure

Steven BOELENS et Stefaan MOURADIAN, co-fondateurs de BAUNAT

www.monde-economique.ch

A cette époque, tous deux alors salariés de l'opérateur diamantaire indien Blue Star, ils ont réalisé que la plupart des bijoutiers qui s'approvisionnaient en diamants s'adressaient toujours à des intermé- diaires, alors qu'en se fournissant directement à la source comme à Surat, ville indienne où sont taillés 90% des diamants mondiaux, vendre des diamants à meilleur prix était tout à fait possible.

Par la suite, avec l'arrivée sur le marché du site américain Blue Nile en 1999, nous avons assisté à l'émergence de la vente de pierres sur Internet. Dès lors, il est donc apparu évident qu'Internet allait largement faciliter l'accès à cette catégorie d'acheteurs très particulière, les « smart buyers ». Si ces clients, plutôt fortunés, utilisaient par le passé leur réseau pour réaliser de bonnes affaires, Internet allait leur permettre de favoriser la circulation de l'information et surtout la capacité à comparer et à acheter au meilleur prix.

Avec un délai de rétractation de 30 jours, BAUNAT assure de fait des conditions de vente plus intéressantes que les bijoutiers

Après analyse de la situation, Stefaan Mouradian et Steven Boelens, nos deux co-fondateurs, forts de leur savoir-faire, ont réalisé qu'ils pouvaient aisément atteindre leur clientèle cible via Internet. Leur défi était de convaincre ces clients d'effectuer des transactions en ligne pour un montant nettement supérieur au montant moyen réalisé par l'ensemble des sites sur le marché.

Pour gagner la confiance du client, le site de BAUNAT s'est doté d'une sécurité spéciale afin de pouvoir proposer des bijoux sertis de diamants de qualité et certifiés par GIA, HRD & IGI, certificats les plus renommés de l'industrie diamantaire. Les pierres serties dans les bijoux par BAUNAT ne sont jamais de qualité inférieure au grade H pour la couleur (la note la plus haute étant le grade de qualité D). Ceci signifie que l'on ne peut y déceler la teinte jaune à l'œil nu. Par ailleurs, le site traduit en huit langues, avec photos et descriptif très précis des bijoux en diamant à l'appui, facilite le choix du client.

De plus, ce dernier peut aisément se faire conseiller en direct via un centre d'appel constitué d'experts polyglottes ou prendre rendez-vous dans un showroom de BAUNAT. Ces showrooms sont des bureaux, et non des boutiques traditionnelles en accès libre, qui per- mettent en général, la finalisation de lavente.

Sur le site « Trustpilot », BAUNAT est à présent numéro 1 mondial dans le secteur de la joaillerie avec un score de 9.9 sur 10

Aujourd'hui, BAUNAT, le bijoutier en ligne possède neuf showrooms dans le monde dont deux en Suisse (Genève et Zurich). L'ouverture de ces espaces de proximité renforce la relation de confiance et facilite ainsi les ventes. Avec en plus un délai de rétractation de 30 jours, l'entreprise BAUNAT assure de fait des conditions de vente plus intéressantes que les bijoutiers. Notons que toutes les ventes, faites sur le site, sont sécurisées par la technologie SSL.

Tout client de BAUNAT a, par ailleurs, la possibilité d'écrire un témoignage sur le site danois indépendant « Trustpilot ». Preuve que tous les efforts déployés ont porté leurs fruits : l'entreprise est à présent numéro 1 mondial dans le secteur de la joaillerie avec un score de 9.9 sur 10 ! Autre preuve de ce succès : l'augmentation du chiffre d'affaires de l'entreprise de 40 % en un an ! ■