NORDSTROM

HISTOIRE DE LA SOCIÉTÉ NORDSTROM

C'est en 1887, à l'âge de 16 ans, que John W. Nordstrom quitte la Suède pour les États-Unis. Il arrive à New York avec 5 $ en poche et il ne parle pas un traître mot d'anglais.

Le jeune immigrant traverse ensuite les États-Unis à destination de la Californie et l'État de Washington. Chemin faisant, il travaille dans les mines et les camps de bûcherons. En 1897, il met le cap sur le nord pour rejoindre l'Alaska et la région du Klondike afin de participer à la ruée vers l'or. Deux ans plus tard, il revient à Seattle plus riche de 13 000 $, prêt à s'établir dans la vie.

À Seattle, il retrouve Carl F. Wallin, un fabricant de chaussures qu'il a rencontré en Alaska et qui lui propose de s'associer avec lui. En 1901, ils ouvrent leur premier magasin de chaussures, Wallin & Nordstrom, à l'angle des rues Fourth et Pike à Seattle. John W. est convaincu qu'ils ne réussiront que s'ils offrent à leurs clients le nec plus ultra en matière de service, de choix, de qualité et de valeur. C'est grâce à cette philosophie que leur entreprise connaît une belle croissance et qu'ils ouvrent un deuxième magasin en 1923, dans le quartier universitaire de Seattle.

Lorsque John W. Nordstrom prend sa retraite en 1928, il vend sa part de la société à ses fils Everett et Elmer. Peu de temps après, c'est au tour de Carl Wallin de se retirer de la vie active. En 1929, il vend lui aussi sa part aux fils Nordstrom. Quatre ans plus tard, Lloyd Nordstrom s'associe à ses frères.

En quelques années, Everett, Elmer et Lloyd Nordstrom font de leur société la plus grande chaîne de magasins de chaussures aux États-Unis. Elle compte 8 boutiques indépendantes et 13 espaces loués dans des magasins à rayons dans l'État de Washington, en Oregon et en Californie. La boutique du centre-ville de Seattle est la plus importante dans le genre au pays.

Au début des années 1960, les Nordstrom cherchent à prendre de l'expansion. Le 6 août 1963, ils annoncent qu'ils viennent de faire l'acquisition de Best Apparel, un magasin de vêtements de Seattle qui compte un autre point de vente au Lloyd Center à Portland, Oregon.

Elmer, Everett et Lloyd entreprennent immédiatement de moderniser Best Apparel qu'ils dirigent conjointement avec leurs boutiques de chaussures. En 1965, ils ouvrent un nouveau point de vente dans le Northgate Mall de Seattle, tout juste à côté de leur magasin de chaussures.

En janvier de l'année suivante, les trois frères achètent Nicholas Ungar, un magasin de prêt-à-porter de Portland. Ils l'intègrent au magasin de chaussures qu'ils possèdent déjà dans cette ville et donnent un nouveau nom à la nouvelle entité : Nordstrom Best. En moins de deux ans, ils ouvrent deux nouveaux magasins Nordstrom Best dans l'État de Washington : le premier en août 1966, à Tacoma, et le deuxième, complètement rénové, en novembre 1967, à Bellevue.

En 1968, Everett, le frère aîné, fête son 65e anniversaire. Les trois frères s'étaient entendus pour prendre successivement leur retraite lorsqu'ils atteindraient cet âge. Les rênes de la société sont alors confiées à la troisième génération des Nordstrom : Bruce, le fils d'Everett, James et John, les fils d'Elmer, Jack McMillan, le gendre de Lloyd, et Bob Bender, un ami de la famille.

Ces nouveaux dirigeants respectent la philosophie d'affaire de leurs pères et grand-père. En août 1971, Nordstrom fait son entrée en Bourse en émettant l'action Nordstrom Best, tandis que deux ans plus tard, elle ouvre au sous-sol du magasin de Seattle le premier centre de liquidation Nordstrom Rack. Aujourd'hui, Nordstrom compte 127 Nordstrom Rack répartis dans 30 États qui offrent des vêtements, des chaussures et des accessoires tendance à des rabais allant de 30 à 70 % sur les prix réguliers.

En 1973, fort d'un chiffre d'affaires dépassant les 100 millions de dollars, Nordstrom devient le plus grand magasin spécialisé dans le prêt-à-porter de la côte Ouest. Cette année-là, la société est officiellement rebaptisée Nordstrom, Inc.

La croissance de la société se poursuit. En 1975, elle fait l'acquisition de trois magasins de la Northern Commercial Company établis à Anchorage, Fairbanks et Kenai, en Alaska. En mai 1978, Nordstrom entre dans le marché très concurrentiel de la Californie en ouvrant un magasin dans le centre South Coast Plaza, dans Orange County. Cet événement marque le début d'une rapide expansion dans tout l'État.

En 1988, Nordstrom s'implante également sur la côte Est en ouvrant un magasin au centre Tysons Corner à McLean, Virginie. En 1990, elle en ouvre un deuxième à Paramus, New Jersey, et, en 1991, un troisième au Oak Brook Center à Oak Brook, Illinois, une ville en en banlieue de Chicago. L'expansion de la société se poursuit dans tout le pays pendant les années 1990 et 2000.

En 1995, les Nordstrom de la troisième génération abandonnent leurs postes de coprésidents tout en continuant de siéger au conseil d'administration. En mai 2006, Bruce Nordstrom quitte son poste de président du conseil.

Aujourd'hui, le président Blake Nordstrom, et ses frères Pete et Erik, respectivement président du service de mise en marché et président des magasins, dirigent la société Nordstrom. Pour mener à bien cette tâche, ils sont épaulés par les membres de leur équipe de direction : Brian Dennehy, directeur du marketing; Mike Koppel, directeur des services financiers; Dan Little, directeur des services administratifs; Jamie Nordstrom, président de Nordstrom Direct; Delena Sunday, première vice-présidente, ressources humaines et diversité; Geevy Thomas, président de Nordstrom Rack; et Ken Worzel, premier vice-président, stratégie et développement. Enrique Hernandez junior est président du conseil d'administration.

En 1998, Nordstrom lance son service de magasinage en ligne : nordstrom.com. En 2009, la société possède des infrastructures de traitement des commandes et de gestion des stocks qui en font un chef de file dans son secteur et qui lui permettent d'offrir une expérience de magasinage harmonieuse tant dans ses boutiques qu'en ligne. La même année, Nordstrom commence à traiter des commandes provenant de l'étranger. Actuellement, elle sert 95 pays grâce à ses services en ligne. En quelques années, la société a grandement amélioré les caractéristiques et les fonctions de son site Web, et a lancé des applications de magasinage pour appareils mobiles. Le magasinage en ligne est d'ailleurs la division de Nordstrom qui connaît la croissance la plus rapide. Aussi, la société continue-t-elle d'améliorer la vitesse, la commodité, le choix et l'expérience du magasinage en ligne.

Pour mieux servir ses clients, Nordstrom fait également des acquisitions et conclut des partenariats stratégiques. En 2000, elle acquiert Façonnable, S.A.S., une marque de vêtements et d'accessoires haut de gamme pour hommes et femmes, dont elle était le distributeur

américain exclusif depuis 1989 (par l'entremise de ses propres magasins et des boutiques Façonnable qu'elle exploitait). En 2007, elle se départit de Façonnable et cesse d'exploiter les boutiques Façonnable aux États-Unis et en Europe. En 2005, Nordstrom devient actionnaire majoritaire de Jeffrey, une société composée de deux boutiques de luxe créées et exploitées par Jeffrey Kalinsky, et situées respectivement au Phipps Plaza, d'Atlanta, en Géorgie et dans le Meatpacking District de la ville de New York. Deux ans plus tard, Nordstrom finalise son investissement, tandis que M. Kalinsky devient premier vice-président des services de mise en marché des produits designers chez Nordstrom, tout en demeurant président et chef de la direction de Jeffrey.

En 2010, Nordstrom devient actionnaire minoritaire de la marque de vêtements pour enfants Peek…Aren't You Curious. En-dehors des boutiques et du site Web de Peek…, les magasins Nordstrom sont les seuls à offrir cette marque sur le marché. L'année suivante, Nordstrom achète HauteLook, un leader dans le marché de la vente privée en ligne. Depuis son siège social de Los Angeles, Californie, HauteLook crée des événements-vente en offrant à ses clients des créneaux horaires pendant lesquels ils ont la possibilité d'acheter de grandes arques de vêtements prêt-à-porter et « style de vie ». Nordstrom investit également dans Sole Society, une boutique de chaussures en ligne pour membres adhérents créée par HauteLook, ainsi que dans Bonobos, une marque de September 2012 vêtements lancée en ligne, caractérisée par un fort dynamisme, une excellente coupe, une magnifique expérience client et une croissance rapide. En-dehors de Bonobos.com et des boutiques Bonobos, Nordstrom est le premier magasin à offrir la collection Bonobos tant sur place qu'en ligne. En 2012, Nordstrom devient le seul grand magasin américain à proposer sur place et en ligne un vaste assortiment de produits des célèbres marques britanniques TOPSHOP et TOPMAN, réputées dans le monde entier pour leur style branché unique et leurs prix doux.

En 2011, Nordstrom ouvre une boutique treasure&bond dans SoHo, Manhattan, dont la totalité des profits est versée à des organismes sans but lucratif de la ville de New York.

Actuellement, Nordstrom exploite 261 magasins répartis dans 35 États, soit 117 magasins Nordstrom, 141 Nordstrom Racks, deux boutiques Jeffrey et un centre de liquidation. D'ici la fin de 2013, Nordstrom aura ouvert 20+ Nordstrom Racks, et en aura relocalisé un magasin Nordstrom. La société prévoit également relocaliser un de ses magasins Nordstrom en 2013, en ouvrir trois nouveaux en 2014, et ouvrir ses premiers magasins canadiens dans les meilleurs centres commerciaux de Calgary, Ottawa, Toronto et Vancouver. La société explore également d'autres possibilités de croissance au Canada. En 2012, Nordstrom a annoncé des plans pour un nouveau flagship à ouvrir à Manhattan en 2018.

En 2012, Nordstrom a réalisé un chiffre d'affaires net record de 11.8 milliards de dollars. Actuellement, elle poursuit sa croissance en cherchant à multiplier les canaux afin de servir un plus grand nombre de clients. Elle saisit toutes les occasions qui lui sont offertes pour ouvrir de nouveaux magasins Nordstrom dans de nouveaux marchés ou dans ses marchés existants, tout en rénovant et en améliorant les magasins qu'elle possède déjà. Elle prévoit également ouvrir plus de 230 magasins Rack d'ici 2016. Et elle accélère sa croissance en ligne en innovant et en investissant dans le commerce électronique et la technologie mobile, et en devançant les besoins des clients dans ce domaine.

Nordstrom reste fidèle à sa philosophie première : offrir au client la meilleure expérience de magasinage possible.