



- FLUNCH -
DEPUIS 1971

RECIT D'UNE MARQUE

sommaire

4

HISTOIRE DE MARQUE

Origine et évolution de l'enseigne

8

IDENTITEE

Elements tangibles et intangibles

14

COMMUNICATION

Réseaux sociaux





- **FLUNCH** -
DEPUIS 1971

HISTOIRE

FAST

Flunch est une **chaîne de restauration en libre-service française**. Elle est présente en France, en Espagne, en Italie et en Pologne. Cette chaîne est exploitée par la société Flunch qui appartient au groupe **Agapes Restauration**.

Le concept de Flunch : **faire rester le client dans le centre commercial le midi pour son repas**.

Le 1er restaurant Flunch a ouvert dans un centre commercial dans le nord à Englos dans un centre commercial. En 2010, l'enseigne compte **65 implantations**.

Dans les années 2010, Flunch connaît une baisse du nombre de ses clients. Trois raisons : une baisse de fréquentation des centres commerciaux, un concept vieillissant et une augmentation de la concurrence.

Pour rester un acteur important du marché, Flunch repense son offre et diminue ses prix. Le restaurant met en place une offre à **9,95€ pour le repas du midi et 3,95€ repas enfants**.

Elle lance aussi son offre traiteur qui propose la **livraison à domicile** à Lille et le **retrait en restaurant** dans toute la France.

En 2015, elle teste même dans son premier restaurant, le **service au volant** (service drive) où le consommateur commande via une **application** ou via les bornes interactives. A cette époque, elle souhaite étendre le concept et même ouvrir des **Flunch Café**.

En août 2018, Flunch commence sa collaboration avec **Too Good To Go** visant à réduire le gaspillage alimentaire.

En octobre 2018 : En parallèle de la fermeture de plusieurs restaurants déficitaires, Flunch met en place à son **programme de fidélité MyFlunch**. A cette date, Flunch compte **650 000 clients** et espère obtenir 200 000 clients supplémentaires dans les mois à venir.

En 2019, l'enseigne lance son **chatbot**.

Flunch, c'est **7000 collaborateurs** qui servent en moyenne **50 millions de repas par an**, dans l'un des **255 Flunch de France**.

LUNCH

1971

Le concept Flunch est créé ! Inspiré du modèle américain ,il est totalement nouveau en France. Il offre une restauration de grand confort avec de bons produits, tout en associant une organisation flunchement efficace et souci constant de l'hygiène. Les premiers à fluncher sont les habitants d'Englos dans le département du Nord !

1987

Avec 100 restaurants, Flunch révolutionne le monde de la restauration en libre-service avec la création du « chaud décalé ». Le client peut maintenant fluncher à son rythme :après avoir dégusté son entrée, il va retirer son plat au buffet chaud.

1995

Le capital de l'entreprise est ouvert aux salariés.

1997

Année à marquer d'une pierre blanche : le verbe « fluncher » entre enfin dans dans le langage courant !

1999

Flunch lance son réseau franchisé.

2000

Création de Flunch Traiteur

2005

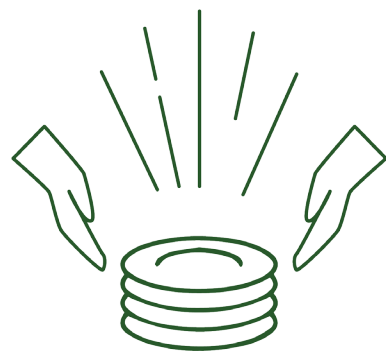
Création de l'offre Take Away : un service qui flunche tous les moments de la journée !

Fluncher !



2007

Flunch flunche son 200ème restaurant.



2009

Installation du 1er Menuboard Digital en restaurant. La société Manganelli a flunché le prix « DailyDooH Awards London » en 2013 pour cet objet !



2010

Ré-ouverture du plus grand Flunch de France à Villeneuve d'Ascq avec un nouveau concept unique : 800 places assises qui accueillent plus de 800 000 fluncheurs par an !

*Meilleure chaîne
de restaurant !*

2012

Déploiement du parcours enfant baptisé « plan malin enfant » avec des bornes de commande tactiles uniques au monde.

2014

Lancement du f MENU, repas complet à 2014 moins de 10€ ! Flunch est élu « Restaurant préféré de la famille » et flunche le prix de la « Meilleure chaîne de restaurant 2014-2015 » !

2015

Lancement de la nouvelle signature, et grand retour de flunch en TV ! Nouveau site internet, nouvelle présence digitale et nouvelles offres pour tous. Flunch est réélu « Restaurant préféré de la famille » et flunche le prix IREF de la satisfaction client pour la 2ème année consécutive !



IDENTITEE





Service :

- Restaurant ouvert 7j/7 , proposant des menus complets (entrée, plat, dessert) avec légumes à volonté sous forme de buffet. pour un prix raisonnable (Prix ticket moyen : 9,70 €).
- Menu enfant : 3,95€.
- Programme de fidélité.

Nom :

Flunch. Contraction de «Fast» et «Lunch», afin d'exprimer le fait que le restaurant propose un service de déjeuner rapide.

Logotype :

Logo à dominante alphanumérique, avec le nom de la marque écrit en blanc sur fond rouge. On peut observer qu'il a très peu évolué depuis sa création. Typographie avec empatement. Le rouge était autrefois beaucoup utilisé en restauration.



Ancien logo



Nouveau logo

Slogan :

“

Y'a que chez Flunch qu'on peut fluncher !

”

Ce slogan court est très connu de tous. Ici la marque a su s'approprier son nom et a créé le verbe “ **fluncher**”, ce qui en fait un slogan unique et automatiquement associé à Flunch. “Fluncher c’est mieux que manger !”

Masquotte :

Flunchy la première mascotte est un ours bleu et blanc avec un nez rouge dans un costume aux couleurs de la chaîne (rouge et jaune). Il faisait des apparitions dans chaque restaurant implanté sur le territoire.



En 2004, Flunchy disparaît laissant une population désespérée face à la solitude.

En 2014, soit après 10 ans de vide, une campagne de communication lance **Brunchy** son cousin. C’est un énorme flop sur les réseaux.



En 2015, une nouvelle campagne de communication ressort **Flunchy** du placard, complètement relooké en chef cuisinier. Sa mission première est de sensibiliser les petits fluncheurs à leur **bien-être** et celui de la planète.



Design des restaurants:

- Nourriture sur les buffets,
- Mobilier très simples : chaises d'école et tables en bois.
- Aire de jeux
- Murs rouge, tapis foncés, ustensiles en fer : Décoration cheap,



Valeurs :

Confiance

Amour des gens

Progrès

Partage

Type de marque :

BtoC



Vision :

“Régaler petits et grands et entretenir leur capital santé pour un minimum d’euros avec un maximum de libertés.”

Missions :

Assurer un repas complet et équilibré à des prix accessibles, même aux petits budgets et ça, à toute heure de la journée. Grâce à une sélection rigoureuse, Flunch propose des plats variés et savoureux composés de produits frais.

Ambition :



Réussir à concurrencer les fast food et devenir numéro 1 de la restauration rapide

Promesses :

Une expérience unique de restauration qui par ses prix imbattables et sa liberté du libre service, s'adresse à tous et selon tous les moments et toutes les façons de vivre. Avec Flunch il est possible de manger équilibré pour un prix raisonnable

<< Pour plus de vie, cuisinons Plaisirs et Santé >>

Positionnement :

Flunch, c'est le pouvoir de manger équilibré pour un prix raisonnable en toute circonstance, et rapidement. La chaîne propose quotidiennement, un large choix de légumes à volonté, une diversité de plats chauds élaborés selon des recettes authentiques, le tout dans un climat décontracté.

89%

des français
connaissent Flunch.

4,6/5

relation client

3,2/5

note sur Google

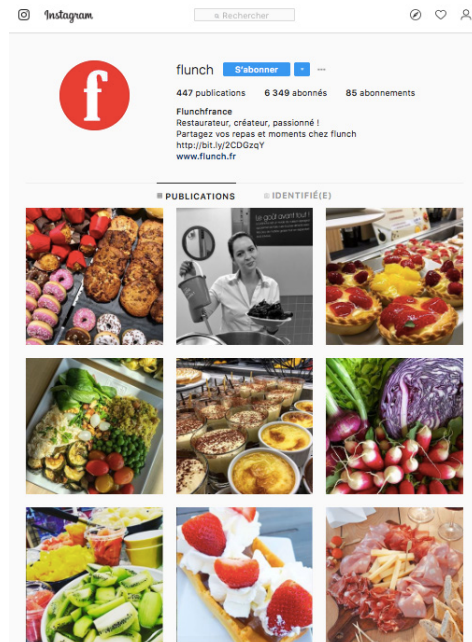
1ère

chaîne de restauration
libre service



COMMUNICATION





6,4k Abonnés



4,8k Abonnés



346k Abonnés

Une présence sur tous les réseaux mais pas d'actualisation.

Une communication axée prix



Sur le site.



En TV

Des jeux concours sur Facebook.



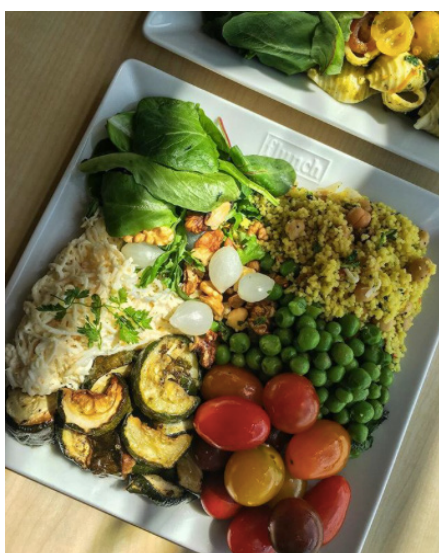
Une mise en avant de la qualité

UN REPAS COMPLET



PARFAIT POUR LES ENFANTS

À 4€45 SEULEMENT !



LE PLAN DE LA RENTRÉE !

MENU flunch

MENU À COMPOSER 7€95⁽¹⁾

1 PLAT* + légumes à volonté + 1 BOISSON**

FLUNCH S'ENGAGE POUR LA QUALITÉ



Voir conditions sur flunch.fr. (1) Prix de vente conseillé. *1 plat au choix parmi une sélection de 5 plats. **Parmi une sélection identifiée en restaurant.



- **FLUNCH** -

DEPUIS 1971