avril 2012

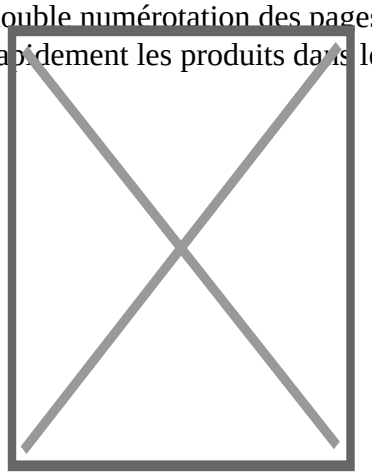
Lapeyre

Accueil / BATIDISTRIBUTION / Distribution

Toujours plus proche des professionnels

Depuis sa création en 1931, Lapeyre s'est toujours attaché à entretenir des liens étroits avec ses clients professionnels. En 2010, désireuse d'accompagner au mieux les artisans dans leur quotidien, l'enseigne avait renforcé cette démarche en leur proposant gain de temps et économies. Pour 2012, le groupe entend poursuivre cette politique en optimisant les outils déjà mis en place à destination des professionnels tout en leur proposant de nouveaux services.

I y a deux ans, Lapeyre lançait de nombreux outils destinés à faciliter le travail au quotidien des artisans, dont le Catalogue Pro qui réunissait en un seul volume les quatre catalogues « particulier » de l'enseigne : Menuiseries Extérieures, Aménagements et Sols, Bains et Carrelages, Cuisines. Réactualisé, cet outil conserve son format compact et reprend l'ensemble de l'offre Lapeyre avec, au fil des pages, une identification des produits indexés en fin de catalogue à leur prix hors taxe remise pro de 10% comprise. La double numérotation des pages a également été maintenue pour permettre aux professionnels de retrouver rapidement les produits dans les pages des catalogues particuliers.



Ce catalogue était également l'occasion pour Lapeyre de lancer la Sélection Pro. Aujourd'hui, elle regroupe plus de mille produits plébiscités par les artisans (contre 400 en 2010) qui s'accompagnent de toutes les informations nécessaires à la prise de commande comme le code produit, le prix HT remisé, la disponibilité… Contrairement à 2010 où les références étaient uniquement garanties en stock dans les dix plus gros magasins d'Ile-de-France, les produits sélectionnés bénéficient désormais d'une promesse stock dans 47 magasins sur tout le territoire national. Si le produit concerné n'est pas disponible, une remise supplémentaire est accordée à l'artisan lors de la commande en magasin. A noter qu'un label permettant d'identifier rapidement, parmi cette sélection, les références qui bénéficient du meilleur rapport qualité/prix a été ajouté au catalogue.

Des services nouvelle génération

Avec plus de 200 000 visites par an, le site Internet professionnel de Lapeyre (www.lapeyrepro.fr) est devenu un outil incontournable pour les artisans souhaitant préparer au mieux leur visite en magasin ou interroger les stocks. Aujourd'hui, pour plus de facilité, ce portail est accessible directement depuis le site général de l'enseigne via un login et un mot de passe. Les professionnels disposent ainsi directement des contenus présents sur le site grand-public (vidéos de pose, tendance, pas à pas…) pour offrir une meilleure information et plus d'expertise à leurs clients.

Prévue pour la fin du premier semestre, l'application smartphone Spécial Pro permettra, quant à elle, aux professionnels de localiser rapidement les magasins les plus proches de leurs chantiers via un système de géolocalisation mais aussi de consulter les catalogues, vérifier la disponibilité des stocks en temps réel ou encore passer commande directement depuis le chantier. Pour ce dernier cas, un numéro de téléphone Comptoir Pro sera prochainement mis en place afin d'assurer la livraison des commandes directement sur site.

Par ailleurs, pour garantir aux artisans des délais toujours plus courts, Lapeyre vient d'étendre son service Délai Express Garanti à plusieurs familles de produits supplémentaires. Ainsi, après les menuiseries aluminium et PVC sur-mesure livrées en sept jours pour un surcoût de 45 euros, ce service concerne désormais les fenêtres bois et aux portes d'entrée bois dont la livraison est garantie en 14 jours pour un surcoût respectif de 45 et 99 euros.

A noter que l'enseigne poursuit également la réorganisation de ses magasins et notamment les espaces réservés aux professionnels. Ces derniers bénéficient aujourd'hui d'un accueil privilégié dans 47 points de vente équipés d'un comptoir Pro (contre dix en 2010) mais aussi d'horaires aménagés (dès 6h30 dans certains magasins), d'ateliers de découpe ou de pré-montage des produits, d'une aide au chargement pour les références volumineuses…

Un programme fidélité plébiscité

Lancé en 2010, le programme fidélité Lapeyre a rencontré un vif succès avec un taux d'utilisation des chèques fidélité d'environ 50%. Pour rappel, ce programme consiste à faire bénéficier les professionnels de chèques de fidélité permettant d'obtenir jusqu'à 10% de remise (cumulable avec la remise Pro) contre un minimum d'achats de 2 000 euros HT tous points de vente confondus. Ainsi, chaque mois, en fonction d'un barème prédéfini, un pourcentage des achats effectués dans les magasins est directement reversé aux professionnels.

Ce programme complète une large palette d'avantages financiers déjà mis en place par l'enseigne comme, bien entendu, la remise Pro mais aussi le prix à la palette qui permet de bénéficier de 15% de remise pour l'achat d'une palette de carrelage de sols intérieurs ou encore les facilités de paiement qui, via l'ouverture d'un compte, permettent le paiement des commandes et des acomptes en différés à 30 jours fin de mois.

Nicolas Desbordes