février 2018

Kiloutou

Kiloutou bonifie ses agences

L’enseigne Kiloutou a démarré mi-2017 un vaste chantier de réaménagement de ses agences en démarrant par ses sites urbains. Agencement clarifié, vitrine réorganisées, comptoir convivial, coin café... autant de changements qui viennent améliorer l’expérience client.

Suite à une étude d’image qui montrait que l’enseigne Kiloutou souffrait d’une image en décalage avec son dynamisme, le loueur a adopté il y a maintenant deux ans une nouvelle identité visuelle avec notamment un « Ki » aujourd’hui bien dans l’esprit de tous les professionnels de la filière. Dans la continuité de cette décision touchant à l’identité même de la société, Kiloutou s’est engagé dans un autre chantier tout aussi impliquant avec la transformation de ses agences et à la clé la proposition d’une nouvelle expérience client.

Clarification des espaces

Cette nouvelle configuration d’agence, conçue pour être claire et attractive, a dans un premier temps pris corps dans les établissements parisiens de proximité. S’adressant en priorité aux professionnels, elle s’inspire d’ingrédients déjà présents dans les agences standard du réseau et comprend un cheminement client et des espaces de stockage clairement identifiés – les racks et gondoles sont ici systématiquement de couleur noire et font l’objet d’une logique d’implantation des matériels détaillée, avec notamment l’utilisation de planogrammes pour la présentation les consommables. A noter que quelques rares équipements au rangement difficile peuvent être conservés derrière le comptoir, tels les lève-plaque par exemple.

Pour faciliter le repérage, les zones de stockage sont définies au sol par un marquage de couleur sombre et les celles réservées à la circulation des clients par l’usage d’une couleur claire. Ce cadre général a été adapté agence par agence pour répondre à leurs contraintes d’agencement et leurs spécificités commerciales. En fonction des remontées de chaque site, le matériel mis à disposition a ainsi été optimisé avec en accompagnement une exposition adaptée, parfois bien différente de celle qui préexistait.

Plus de convivialité

Participant également de l’aménagement des agences, l’éclairage intérieur a été amélioré avec la généralisation des leds pour obtenir des espaces lumineux et accueillants. De leur côté, les vitrines ont été déstockées afin de libérer de l’espace et agrandir les champs de vision. Parallèlement, certaines ont été habillées de vitrophanies détaillant les services complémentaires de l’enseigne (livraison…).

Concernant l’accueil à strictement parlé, les comptoirs ont été individualisés afin de renforcer la personnalisation des relations entre les clients et les équipiers Kiloutou. Des blocs test sont installés dans un espace défini détaché du comptoir pour réaliser les tests de produits. La zone conviviale est systématisée avec sa machine à café et si possible son mange-debout et son éclairage spécifique. Le café est offert et l’endroit devient un point de rencontre entre les professionnels clients de l’agence.

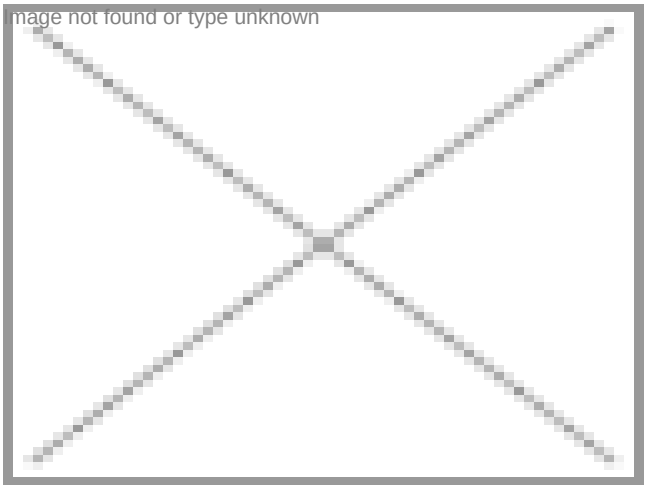
Déploiement progressif

Le rythme de réaménagement des agences Kiloutou va dépendre des budgets dégagés à cette intention. L’enseigne prévoit d’en réaliser entre vingt et trente chaque année et d’achever la refonte des agences parisiennes au cours du premier trimestre 2018. Les travaux sur les unités de province seront programmés dans un second temps. Les ouvertures seront quant à elles immédiatement conçues selon la nouvelle norme. Précisons ici que les gros matériels conservés en zone extérieure ne rentrent pas dans cette nouvelle organisation de l’espace, les critères de sécurité reprenant la main par rapport au commercial.

FB

Agence pilote sur Paris 10^{e}
?
En juin 2017, une journée test a été réalisée dans l’agence pilote de ce projet de réaménagement, située place du Colonel Fabien dans le dixième arrondissement de Paris. Des clients et des équipiers Kiloutou ont été interviewés sur leur retour d’expérience, au final très favorable pour ce nouveau schéma d’implantation. L’équipe de l’agence a d’ailleurs mis en ligne une visite virtuelle de cette agence sur les réseaux sociaux.

La rénovation réussie du Kiloutou rue de Monticello (Paris 15^{e})



Le Kiloutou 15^{e} implanté 1 rue de Monticello a été rénové fin 2017 avec une fin des travaux effective mi-décembre. Cette agence sur deux niveaux, de 100 m^{2} en rez-de-chaussée et 100 m^{2} en sous-sol essentiellement utilisé pour stocker les consommables des machines, fonctionne avec quatre personnes – une cinquième est en cours de recrutement pour faire face à l’accroissement du chiffre d’affaires – avec à sa tête Nicolas Palvadeau assisté de son adjoint Aurélien Lelay. Elle travaille avec des entrepreneurs parisiens et franciliens et grâce à sa position à la porte sud de Paris, pour près de 15% de son chiffre d’affaires avec des entreprises de province pour des chantiers en Ile-de-France – moins de 5% du chiffre provient de la clientèle des particuliers. Ce Kiloutou parisien ne loue que des petits matériels des échafaudages et quatre camions-bennes, les demandes pour les machines de chantier type mini-pelles étant redirigées vers l’agence de Thiais.