

Contexte

1 magasin sous
enseigne
Sport 2000

1 poste caisse, 2
packs mobilité
skiman

Utilisateur depuis
Octobre 2018

& Situation initiale & solutions mises en place

Depuis sa création il y a 8 ans, **le magasin de M. Olivier fonctionnait à 100% avec des bons de location papier**. Cela faisait quelques temps qu'il réfléchissait à l'informatisation de son point de vente. Parmi les axes d'améliorations souhaités dans ce changement :

- › Moderniser l'image de son point de vente
- › Gagner du temps sur les retours de location de matériels sur les pics d'affluence

Ce magasin Sport 2000 Montagne utilise les logiciels Ginkoia pour la location de skis : gestion du parc location, tarification, bon de location, caisse location, réservations en ligne et service client fluidifié avec le skiman mobile.

Utilisateur depuis l'hiver 2018, il dit avoir **gagné du temps au quotidien surtout pour les retours matériels**. Il sent que l'expérience de ses clients dans son point de vente s'améliore déjà grâce à la préparation personnalisée et en amont du matériel réservé.

Pour Ginkoia, l'objectif était **d'accompagner notre client dans ce grand changement** qui est de passer d'une organisation papier à informatique.



A PROPOS

de Sport 2000 montagne

Sport 2000 Montagne, est une enseigne reconnue dans la vente comme dans la location de matériel de ski. Les 210 magasins en station répondent essentiellement au marché des sports d'hiver en ciblant les clients particuliers ainsi que les groupes (tour operators, comités d'entreprise). Sport 2000 Montagne, c'est aussi un site internet entièrement dédié à la réservation de matériel de ski. Ginkoia est partenaire privilégié du réseau Sport 2000 depuis 13 ans.

Témoignage du client

Propos recueillis auprès de OLIVIER Arnaud

« Nous avons rencontré l'ensemble des éditeurs de logiciels pour la location de skis. Puis, j'ai pris la décision de franchir le cap et d'entrer enfin dans le 21ème siècle ! Ceci nous a semblé un réel atout pour notre futur, d'abord en ce qui concerne le gain de temps sur les retours de matériels et l'image que nous donnons à nos clients.

Finalement, le choix s'est porté sur Ginkoia pour deux raisons : la qualité de nos échanges avec le commercial et les solutions de mobilité.

En contact depuis quelques années avec l'équipe Ginkoia, notre commercial a répondu à toutes nos interrogations et cherché à adapter sa proposition à nos besoins d'utilisation. Il m'a semblé honnête et de confiance, sans pousser à l'achat. Nous avons pris le temps de mener notre réflexion à notre rythme.

Le module mobilité, donne une image plus moderne de notre point de vente. L'application est simple d'utilisation, intuitive. En 30 minutes, n'importe qui sait se servir de l'application ! Après les vacances de Noël et un retour d'expérience très positif, nous avons décidé de nous équiper d'un second appareil. Nous sommes 3 en magasin et cette application nous aide tous les jours. Pour les retours de matériels c'est beaucoup plus optimisé et nous gérons le flux de façon très fluide. À un moment où le client est pressé, notre service est rapide !

Le fonctionnel e-réservations nous permet de préparer en amont le matériel attendu par le client. Nous le mettons de côté avec son nom. Il se sent reconnu et gagne du temps lors de son retrait. Avec ce module, nous gagnons en temps et en justesse dans l'enregistrement de la réservation puisque nous n'avons pas à la saisir. Auparavant, la réservation Internet était gérée par téléphone avec le back office de la centrale Sport 2000. Nous devions imprimer les demandes et assurer le suivi manuellement.

Passer du papier à l'informatique n'était pas simple. Par exemple, il a fallu que je prenne le temps d'étiqueter tout le parc location. Mais ce projet logiciel magasin nous a permis de mettre les choses à plat et de repartir sur une base de travail optimisée et saine. Pour mon équipe, si les freins au changement étaient là au début, la prise en main de Ginkoia s'est très bien passée.

Nous avons été formés sur une journée en magasin, par un consultant qui connaissait très bien notre métier. Cette journée a été complétée par des formations à distance. Nous avons apprécié parler à une « vraie personne ». Le consultant Ginkoia nous a proposé de consacrer une dernière demi-heure ensemble, après la première période de vacances scolaires, pour répondre à nos questions.

Après une saison d'utilisation, nous sommes très satisfaits de ce changement qui nous a permis de gagner du temps au quotidien et d'apporter une image plus moderne de notre point de vente. »

POINTS CLÉS

- » Qualité de l'accompagnement au changement
- » Gains de temps significatifs pour nos clients sur les retours de locations
- » Fonctionnement intuitif et praticité de l'application mobilité location
- » La gestion des réservations en ligne, simples pour un service VIP apprécié par le client

910 rue des Prés Moulin - 74190 PASSY
T. +33 (0)4 50 53 87 53 - F. +33 (0)4 50 53 87 62
ginkoia@ginkoia.fr - www.ginkoia.fr

N° Agrémentation Formation : 82 74 00837 74 SAS au capitam de 375 262€

RCS Bonneville B 351 663 588 - SIRET 351662588 0058

N° Identifiant : TVA FR 55 351 663 588 - NAF 5829

