

Berner France ouvre son premier point de vente en région lyonnaise à Vaulx-en-Velin.

Saint-Julien-du-Sault, 24 avril 2019

La société Berner France a ouvert son premier magasin à Lyon/Vaulx-en-Velin le 29 mars 2019. Ce nouveau point de vente s'inscrit parfaitement dans la stratégie « omnicanal » de l'entreprise. En plus de renforcer son image, il vient compléter son offre globale pour soutenir tous ses autres canaux de vente et les interconnecter grâce à de nouveaux services. Avec cette ouverture de magasin dans une zone de chalandise très dynamique et prometteuse, la plus importante filiale du groupe allemand Berner souhaite affirmer sa proximité et son ancrage local avec ses clients.

Un projet de longue haleine

Face à l'accélération constante des attentes de la clientèle et à la digitalisation des relations commerciales, Berner France a capitalisé sur son expérience d'un demi-siècle pour évoluer avec et pour ses clients. Pour élaborer ce nouveau concept de magasin, l'entreprise s'est appuyée sur une étude de sa clientèle.

Didier Goguelin, Directeur Général de Berner France, précise : *« Ce projet s'inscrit dans notre stratégie « omnicanal » (du vendeur terrain à l'e-commerce) qui vise à nous rapprocher de notre clientèle. Nous cherchons tous à améliorer l'expérience client. Nos clients sont aujourd'hui en contact constant avec notre marque, que ce soit via notre centre de relations client, notre*

Berner SARL

Z.I. Les Manteaux
14, rue Albert Berner
F-89331 Saint-Julien-du-Sault
Cedex
www.berner.fr

Contact presse

Céline Ducher
Directrice de la Communication
T +33 3 86 99 41 18
celine.ducher@berner.fr

Margaux Guilly
Chargée de communication
T +33 3 86 99 41 17
margaux.guilly@berner.fr

commercial terrain, l'appli web, le site marchand ou nos supports imprimés tel que le catalogue. Le point de vente doit fonctionner de la même manière et c'est pourquoi nous voulions créer un parcours client simple, homogène et familier. En entrant dans le magasin, le client fait le lien avec la marque, ses produits et services grâce à la cohérence entre tous les points de contact. »

Les couleurs utilisées respectent la charte graphique du groupe à laquelle les clients sont déjà habitués pour faciliter leur recherche des grandes familles de produits. Les offres et les services standards proposés (hormis ceux spécifiques au magasin) se retrouvent aussi bien dans le magasin, le site web ou le catalogue.

L'humain avant tout

Le groupe Berner est un groupe familial, très attaché à son ancrage local quel que soit le pays. Installée dans l'Yonne depuis cinquante ans, la filiale française se caractérise par sa dimension humaine. Le point de vente lyonnais a donc été pensé dans la continuité pour maintenir ce contact.

La taille de l'espace de vente en libre-service est de 300 m² pour créer une ambiance plus accessible et plus proche. Pour permettre au visiteur de se repérer simplement dans le magasin, les gondoles centrales ne dépassent pas 1,50 mètre. La signalétique colorée et épurée contribue à donner une image structurée du magasin. Tout est pensé pour faciliter la compréhension de l'offre proposée par univers produits.

La proximité et l'écoute

« *Le but d'ouvrir un magasin est d'une part de renforcer notre image de marque et notre ancrage local et d'autre part d'affirmer notre proximité avec nos clients et prospects.* » réaffirme Christian Lejet, Directeur commercial Construction. Dans le point de vente, sis 15 rue Jacques Tati à Vaulx-en-Velin, quatre collaborateurs, dont le responsable, accueillent les clients, uniquement professionnels. Ces derniers évoluent dans les différents univers en libre-service et peuvent s'adresser à tout moment aux conseillers du magasin pour bénéficier de leur expertise produits ou leur demander des informations sur les services proposés exclusivement en boutique. In-situ, les salariés peuvent réaliser des devis et ouvrir de nouveaux comptes clients en toute autonomie pour plus de réactivité et de gain de temps. En cas de commande spéciale, les équipes Berner peuvent s'appuyer sur le savoir-faire du siège à Saint-Julien-du-Sault.

Le point de vente dispose de salles de réunion, qui permettront de faire le lien également avec la force de vente itinérante régionale, qui en profitera pour organiser des réunions d'équipes, des journées techniques ou de formation sur site. C'est aussi une vitrine pour la marque, qui met en avant ses nouveautés produits, relaye ses animations promotionnelles et communique sur ses valeurs d'entreprise, qui font la richesse de ses relations commerciales.

De nouveaux services dédiés

Le site marchand et le catalogue Berner donnent accès 24h24 et 7j/7 à 25 000 références. Dans le magasin, l'offre se concentre sur 5 000 références disponibles immédiatement, les plus courantes du catalogue selon les activités des professionnels.

Didier Duchenne, Directeur Marketing opérationnel Construction, indique : *« En magasin, le client a la possibilité de se dépanner en consommables et de faire son réassort, d'être conseillé techniquement. C'est important aussi pour lui de toucher et de tester la qualité des produits et services proposés, d'autant plus s'il s'agit d'un nouveau client, qui n'a encore jamais travaillé avec nos solutions. Nous avons également défini une gamme de services spécifiques « 100% Lyon », pour accompagner les professionnels locaux au quotidien. »*

En effet, comme sur le site marchand ou par téléphone avec le centre de relations clients, une commande passée en magasin avant 16 heures sera disponible le lendemain et livrée selon le choix du client, à domicile, sur chantier ou en point de vente (en fonction de la disponibilité des produits).

Point de vue livraison, le point de vente de Lyon/Vaulx-en-Velin propose le stockage « relais » de commandes, la commande en « Tel & Collect » et « Click & Collect » avec le choix de retirer sa marchandise 24h/24 et 7j/7 dans un casier sécurisé de retrait, la prise en charge des livraisons pour les derniers kilomètres par notre équipe locale et nos propres véhicules, ainsi que la « livraison express 100% Lyon » pour répondre aux urgences. D'autres services innovants viendront également enrichir la palette de prestations proposées en boutique.

Un espace de convivialité avec tablette numérique et imprimante en libre-service permet de partager un café dans une ambiance agréable. Pour célébrer l'ouverture du point de vente, Berner France a offert un petit-déjeuner sur place aux clients présents pendant les deux premières semaines d'ouverture en plus d'un jeu concours pour tenter de remporter de beaux cadeaux. Les activités du magasin lyonnais seront relayées sur la page Facebook de l'entreprise au fil des mois. Il ne reste plus qu'à rejoindre la communauté pour rester connecté !

**Point de vente Berner
15 rue Jacque Tati
69120 Vaulx-en-Velin**

Découvrez plus d'informations sur le site internet www.berner.fr

A propos de Berner France

Installée dans l'Yonne depuis 1969, la filiale française du groupe allemand Berner est un des leaders de la distribution multicanale, spécialisé dans le conseil et la vente de produits chimiques, de fixation, d'outillage, d'EPI et de consommables techniques pour les professionnels de la mobilité, de la construction et de la maintenance industrielle. Le chiffre d'affaires consolidé de Berner France Holding représente aujourd'hui 238 millions d'euros. L'entreprise Berner France compte 1 500 collaborateurs, dont 1 000 commerciaux, au service de plus de 100 000 clients.