AU ♡ DU RÉSEAU

Véligo Location Réseau Service Qualité Partenariat

Juillet 2021

Garage Héritage à Ivry-Sur-Seine et Alfortville (94), partenaire Véligo Location depuis Septembre 2019.

Amadou Diallo et Sonia Ciccarelli, nous font part de leur expérience en tant que point de location.

Présentez-nous votre activité

Amadou: Notre activité s'articule autour de deux pôles, un pôle alimentaire et un pôle vélo. Le pôle vélo se compose d'activités de réparation, de vente, de location et de partenariats autour du vélo, comme Véligo Location notamment !

Sonia: Garage Héritage organise également des activités de balades à vélo sur le territoire.

Vous faites partie de l'aventure Véligo Location depuis le début, qu'est-ce-que cela vous a apporté ?

A: Cela nous a permis de remettre des personnes en selle, des personnes qui, après cette période de Covid, pouvaient être dérangés par les transports en commun. Grace à Véligo Location, elles se sont retrouvées avec une solution pratique et extrêmement abordable. Cela est très positif ! D'un point de vue professionnel, cela nous a aussi permis de rentrer en contact avec des clients qui peuvent avoir besoin de s'équiper, ou besoin d'un vélo à la suite de la location, ou encore de réparer leur vélo dans notre atelier de réparation.

S: D'un point de vue commercial, cela nous a donné de la visibilité, car c'est en cherchant un point de location Véligo Location à Alfortville que certains Alfortvillais ont connu notre atelier de réparation et de vente de vélo.

> **Grace à Véligo Location, [les clients] se sont retrouvés avec une solution pratique et extrêmement abordable.**

Que pensez-vous de l'offre ?

A: L'offre Véligo Location est extrêmement positive ! Le prix abordable et l'accompagnement humain lors de la remise du Véligo sont des arguments pour se (re)mettre au vélo facilement et le prendre pour se rendre au travail, c'est assez intuitif.

Garage Héritage Alfortville (94)

S: La prise en charge par l'employeur est également très bien pensée. C'est quelque chose qui aide les gens à se lancer.

Quelle est l'astuce que vous aimez partager avec les clients Véligo Location lors d'une remise dans votre point de location ?

A: Nous mettons un point d'honneur à expliquer aux clients comment bien attacher leur Véligo en ville. C'est l'une des préoccupations majeures des clients. On attache un soin particulier sur comment et où accrocher leur Véligo dans le mobilier urbain.

S: Les clients sont également très contents lorsque nous leur indiquons que la selle a un système qui permets de ne pas se la faire voler. Bravo d'y avoir pensé !

Avez-vous une anecdote à nous partager ?

A : L'un de nos salariés a loué un biporteur Véligo. Lors de l'un de nos événements, nous l'avions apporté pour présenter le service Véligo au public. Nous avons alors organisé de petites balades avec des enfants dans la caisse pour montrer comment le biporteur Véligo peut être très agréable pour les familles.

Les enfants ont adoré ! C'était incroyable pour eux de profiter de cette balade. C'était une sorte de manège : être devant dans la caisse, la tête dans le paysage, n'avoir rien à faire à part se marrer, tout en étant en toute sécurité avec les ceintures à disposition dans la caisse.

Si vous deviez décrire le service en 3 mots ?

A : Je dirais "simplicité"...

S : ..."disponibilité" et "convivialité" ! car ce n'est pas juste un *clic & collect*. Nos équipes prennent le temps d'expliquer, de répondre aux questions des usagers et de faire le tour du Véligo. Cela crée toujours un petit lien avec les clients.

Dans le cadre de notre amélioration continue, quelle recommandation nous feriez-vous ?

S : Au niveau du portail Véligo Location, le temps de latence est important entre le moment où nous validons la livraison du Véligo et le moment où nous pouvons effectuer la prise de rendez-vous. C'est dommage.

A : Un point très positif pour Véligo Location, nous avons eu une période où les batteries des Véligo n'arrivaient pas suffisamment chargées. Mais lorsque nous vous avons averti, cela s'est directement amélioré. Merci d'avoir rectifié le tir !

Le mot de la fin ? Une idée de slogan peut-être ?

S: Ce que nous disons à chacun des clients c'est : "Bonne route, Véligo go go !".

A: Nous leur souhaitons une bonne route, puisqu'ils repartent avec leur Véligo. Et pour toutes les personnes dont le vélo est encore un objet de crainte : "Veligo go go", car Véligo Location est idéal pour se mettre en selle sans crainte, alors Veligo go go ! *(rires).*