



## D2 Group, partenaire Véligo Location depuis Septembre 2019.

Maureen Istasse, Responsable des Opérations, nous fait part de son expérience en tant que partenaire logistique Véligo Location.

### Présentez-nous votre activité

D2 Group regroupe quatre sociétés familiales de transport et de logistique, dont la plus ancienne existe depuis 1973. Ce que je trouve génial c'est que trois de ces entités, ont été créés par des pistards, qui livraient eux-mêmes des plis à vélos à cette époque; et presque 50 ans plus tard, on retrouve notre ADN dans la distribution des vélos Véligo, mais en bien plus moderne. Nous ne faisons pas simplement du transport, nous apportons un vrai service de proximité avec le client. Par exemple avec Véligo, nous avons développé une équipe dédiée à Véligo qui est experte des vélos à assistance électrique.



Partenaire D2 Group

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

Cela nous a apporté une visibilité accrue car tous les jours, nous avons une équipe de 15 chauffeurs qui parcourent l'Ile-de-France aux couleurs de D2 Group. Nous avons constitué une équipe d'experts dédiés aussi bien au transport des Véligo, qu'à la prise de rendez-vous téléphonique avec les clients afin d'effectuer les livraisons à leur domicile. Nous sommes très fiers de cette équipe. Nous avons acquis un savoir-faire supplémentaire : la prise en main d'un VAE car nous formons également les clients à son utilisation.

participer activement à la transition écologique, qui est souhaitable pour toutes les grandes métropoles.

### Quelle est l'astuce que vous aimez partager avec les clients Véligo Location lors d'une remise en livraison à domicile ?

Ce qui est primordial lors d'une remise d'un Véligo à domicile, c'est de bien insister sur la sécurité du futur utilisateur. Nos experts Véligo mettent un point d'honneur à dispenser une formation complète qu'il s'agisse d'un vélo classique ou d'un vélo cargo. A la fin de la formation, le client doit réaliser sa prise en main devant notre formateur afin que celui-ci s'assure de la bonne maîtrise du Véligo et que le client se sente à l'aise et autonome avec son VAE.

Par manque de temps, ils n'ont pas toujours la possibilité de l'accepter mais le lien de confiance a été instauré.

### Si vous deviez décrire le service en 3 mots ?

Le premier mot serait "la qualité du produit", très souvent les clients disent qu'ils ont rarement vu un VAE aussi performant. Ils sont même très tristes de le rendre en fin de location. Le deuxième serait "l'accompagnement", la qualité se retrouve aussi dans les services annexes qui sont proposés avec : la livraison au choix, soit à domicile soit en point de location, la formation, la prise en main du vélo et la maintenance. Tout cela contribue à accompagner le client tout au long de son contrat. Enfin, le dernier mot serait "la satisfaction optimale du client", avec la qualité du produit mis à disposition et les services associés qui ont pour objectif la satisfaction client. Et le succès de Véligo Location en témoigne parfaitement.

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

La remarque principale que l'on peut avoir de la part des clients, c'est qu'ils ne peuvent pas prolonger leur contrat au-delà de 9 mois ou même acheter le Véligo en fin de location.

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

Le groupe D2 est très fier d'être partenaire de l'aventure Véligo Location, qui a commencé il y a maintenant près de 2 ans.

"Véligo Location et D2, un partenariat réussi au service de l'intérêt général".



Le groupe D2 est très fier d'être partenaire de l'aventure Véligo !



### Que pensez-vous de l'offre ?

Je la trouve géniale et bienveillante. Elle permet de donner goût à toute une population de citoyens à un transport vert et

### Avez-vous une anecdote à nous partager ?

En contact direct avec les clients, un lien se crée avec les chauffeurs-livreurs : à la fin de la formation, ils se font régulièrement offrir un café.