AU ♡ DU RÉSEAU

Véligo Location Réseau Service Qualité Partenariat

Octobre 2021

L'opérateur Transdev Park, partenaire Véligo Location, depuis Septembre 2019.

Monsieur Abel EL FANNE, Responsable de secteur et Monsieur Jen-Luc Boedec, Agent d'exploitation, nous font part de leur expérience en tant que partenaire Point de Location Véligo Location.

Présentez-nous votre activité

Nous sommes respectivement Responsable de secteur au Transdev Park de Paris Italie II et Agent d'exploitation au Transdev Park de Paris Kléber, nous nous occupons du bon fonctionnement des parkings, des caisses de paiement, d'intervenir sur les demandes techniques et nous remettons aussi des Véligo aux clients.

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

Cela nous apporte une charge de travail supplémentaire (rires). C'est aussi une opportunité de travailler pour une très bonne cause car prendre le vélo permet de ne plus prendre sa voiture, il y a un aspect écologique ! C'est aussi intéressant d'être formé à remettre des Véligo, cela nous apporte des compétences supplémentaires.

Pour nous, c'est un moyen de gagner en visibilité et de conquérir de potentiels nouveaux clients. Les clients de chez Véligo sont en plus très agréables, c'est donc un plaisir de leur remettre leur vélo.

> **La meilleure façon de se mettre au vélo électrique !**

Quelle est l'astuce que vous aimez partager avec les clients Véligo Location lors d'une remise de Véligo, dans les points de location dont vous avez la gestion ?

Ce qu'on aime leur dire, c'est qu'il faut absolument porter un casque quand on est à vélo. Aujourd'hui, il est dangereux de circuler à vélo dans certaines zones.

Transdev Park - Paris gare de Lyon (75)

Il faut donc prendre un maximum de précautions. Nous leur conseillons aussi d'utiliser un gilet fluo afin d'être toujours visible, surtout le soir.
Nous leur disons aussi de garer le vélo en sécurité si possible et de retirer la batterie après chaque utilisation !

Pour nous, c'est très important de parler de sécurité, que ça soit sur le vélo mais aussi quand on se stationne. Il faut être extrêmement vigilant.

Avez-vous une anecdote à nous partager ?

Nous n'avons pas réellement d'anecdote à partager mais ce que nous apprécions surtout c'est la gentillesse des gens. Tous les clients de Véligo sont très agréables et sont toujours heureux de récupérer leur Véligo chez nous. Nous n'avons eu aucune mauvaise expérience avec aucun client. Ils sont tous à l'écoute des consignes et posent beaucoup de questions (rires).

Si vous deviez décrire le service en 3 mots ?

Les mots qui ressortent sont "facilité" car il est très simple de joindre votre centre de la relation client dès la moindre question. "Positivité" car les clients sont toujours agréables et on adore ça. Le dernier mot serait "présence" car vous êtes partout, on voit des Véligo absolument partout et tant mieux !

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

Il est difficile de trouver des axes d'amélioration car tout fonctionne très bien (rires).
Mais si nous devions nous arrêter sur des détails, nous trouvons que les délais de remise de Véligo aux clients sont parfois trop courts.
Ils disposent d'une semaine pour le récupérer mais pendant certaines périodes comme l'été ou à Noël, c'est parfois compliqué pour eux d'être présents car ils sont en déplacement ou en vacances.
Heureusement qu'il est possible de faire une procuration car cela permet aux clients de récupérer leur Véligo grâce à un proche.

Le mot de la fin ? Vous êtes libres !

On souhaite tous remercier Véligo pour tout l'accompagnement et la simplicité des actions.
Véligo c'est une grande réussite, on en voit tous les jours et partout.
Nous sommes très heureux de participer à l'aventure et d'agir pour une très bonne cause qui est le développement de l'utilisation des vélos électriques.
Merci Véligo !