

SAV

Point Service Mobile se développe

La vie d'un téléphone portable est parfois soumise à des pannes, casses, etc... Point Service Mobiles, nouvelle chaîne sur ce segment de marché, se développe en ouvrant à deux pas des Champs Elysées.



Martine Bocquillon, PDG de Point Mobile Services

De plus en plus complexes technologiquement parlant, les nouveaux outils communicants n'en sont pas moins fragiles. Ecran qui s'éteint, problème de batteries, pertes des données, etc..., les portables subissent de multiples maux et le consommateur se retrouve un peu perdu dans la jungle du SAV. Forte de ce constat, Martine Bocquillon, qui a déjà oeuvré par le passé dans le développement de la chaîne de magasins de téléphonie mobile Videlec (revendue par la suite à Debitel), a lancé un concept de boutique, Point Service Mobiles, entièrement dédié à la réparation du mobile et de son environnement. Un Point pilote a ouvert ses portes Place de la Nation en décembre 2006. Martine Bocquillon a ensuite testé plusieurs types d'emplacement, comme à Amiens, en s'intégrant dans une boutique de téléphonie mobile, ou comme à Metz, où le concept de « corner » a été privilégié. Aujourd'hui, Point Service Mobiles s'installe à quelques pas des Champs Elysées et propose une assistance à la téléphonie mobile pour plusieurs marques de terminaux. Nokia, Sony Ericsson, Modelabs, Motorola, etc... sont réparables qu'ils soient sous garantie ou non. Petit détail, si la réparation ou la récupération de données ne prend pas beaucoup de temps, la personne est invitée à attendre au Destresso Kafé, avec une boisson chaude, et une borne WiFi pour s'y connecter avec son PC portable. Pour Martine Bocquillon, PDG de Point Service Mobiles « ce nouveau

magasin dispose d'une situation idéale et allie la compétence avec un coin de sérénité ». La dirigeante envisage de créer 30 Point Service Mobiles dans les 18 prochains mois. En prévision, Paris Mirabeau et Narbonne sont les prochains sur la liste. La banlieue parisienne sera aussi une priorité du développement de Point Service Mobiles. Le plus difficile souligne Martine Bocquillon « est de trouver des bons managers et des gens compétents techniquement, nous avons moins besoin de commerciaux que de gens compétents sur la technique, pour établir les diagnostics et orienter le client. ». Par ailleurs, de plus en plus de distributeurs externalisent l'activité SAV pour se focaliser sur leur métier d'origine ; la vente de terminaux mobiles et d'abonnements. Parallèlement à ce développement, Martine Bocquillon souhaite faire de la

pédagogie sur les terminaux mobiles. « Nous avons l'idée de mettre en place des réunions pour faire du coaching sur le mobile, afin de mieux connaître les fonctionnalités de son terminal ». Il faut savoir qu'une panne sur deux est d'origine logicielle. Ces sessions devraient débuter après Noël 2007. Enfin, pour rester à la pointe de la technologie, Point Services Mobiles se dote d'un nouveau site Internet, pointservicemobiles.fr, qui recense l'ensemble des prestations possibles, de la réparation à la récupération de données sur carte SIM. On retrouve également l'emplacement et l'accès aux différents magasins, ainsi que des goodies, des explications sur certaines fonctionnalités. Point Service Mobiles entend bien devenir la référence en matière d'assistance de la téléphonie mobile. ■

Jacques Cheminat

Internet

Samsung rénove son site revendeur



On oublie trop souvent qu'au-delà des forces de vente visitant les différents distributeurs, les équipementiers ont tous mis en place des sites Internet pour faciliter les démarches des revendeurs. Samsung n'échappe pas à cette démarche et a dévoilé la nouvelle version de son site revendeur. Lydia Cazade, responsable du site « Samsungmobile-advance.fr » explique « le site existe depuis deux ans et nécessitait une refonte ; un questionnaire a été envoyé à nos partenaires distributeurs pour connaître leurs attentes sur le site ». Au final, cette version contient de nouvelles fonction-

nalités pour les revendeurs indépendants, soit 1600 adhérents sur toute la France. Ils trouveront par exemple un catalogue produits avec un carrousel des 10 premières ventes du marché sur les mobiles, mais aussi sur les accessoires. Côté PLV, les revendeurs disposeront de plusieurs possibilités pour créer des affiches, des flyers, sous plusieurs formats, avec ou sans logo opérateur. Samsung assure une disponibilité de la PLV en 48 h à Paris et en 72 h en province. Par ailleurs, la vidéo s'immisce dans le site Samsung Advance avec des démonstrations des nouveaux produits. Lydia Cazade souligne « la formation du vendeur est devenue essentielle devant la multitude de fonctionnalités des nouveaux terminaux ». Enfin, l'aspect incentive n'a pas été oublié, avec un système de points cadeau pour toutes les commandes passées à travers le site via des grossistes affiliés à l'opérateur pour créer un club des meilleurs revendeurs, récompensés par des cadeaux. ■ JC