

Materiel.net

Le goût de l'autodidaxie



Voir, toucher, expérimenter. Mais aussi comprendre les fonctionnalités techniques pour affiner ses choix. Avec l'ouverture du concept store LeMag, à Chelles, Materiel.net partage son savoir-faire avec ses clients pour lever les freins à la commande en ligne. Et gagner en notoriété. **PAR AURÉLIE LALANNE**

Rien ne l'y destinait. À sa création, à l'aube de l'an 2000, Materiel.net s'est spécialisé dans la vente en ligne de produits informatiques, high-tech et multimédia. Aux prémices du e-commerce, ont été développés, en interne, l'ensemble des outils pour consulter le catalogue des produits, créer un compte client, commander, payer, être livré et suivre la commande. Avec une clientèle de passionnés d'informatique. Ce sont eux, qui ont décidé Jean-Philippe Fleury, son fondateur, à ouvrir des espaces physiques pour permettre aux internautes de venir retirer les articles achetés sur le site. Une occasion pour ce précurseur du click & collect de se faire connaître auprès de clients locaux. Après avoir ouvert son premier point d'emport, le modèle a été dupliqué

à l'échelle nationale. "Nous ne recherchons pas les emplacements numéro 1 mais des zones accessibles, avec du trafic, pour rester proche géographiquement des clients", explique Jean-Philippe Fleury. L'occasion aussi pour l'enseigne d'exposer des nouveautés en fonction des tendances du marché et de présenter les produits en marque propre. Le consommateur, lui, bénéficie de conseils avant et après-vente pour l'achat d'articles complémentaires.

EXPERTISE TECHNIQUE

Car c'est sur l'aspect spécialiste que Materiel.net capitalise pour proposer une offre différenciante, maîtrisée et à des prix compétitifs. "Nous ne vendons que des produits high-tech comparé aux enseignes généralistes ou multispécialistes", précise

Jean-Philippe Fleury. Exit donc l'exhaustivité. Les surfaces de vente étant plus petites que celles de ses concurrents, le merchandising est par conséquent limité. Loin d'être une contrainte, Materiel.net s'engage à sélectionner les produits les plus performants du marché. "L'ouverture de ce premier magasin à Chelles, est tel que nous l'imaginions pour la distribution de produits informatiques avec trois objectifs: maximiser la qualité de nos services pour recruter des clients, gagner en notoriété et fidéliser les nouveaux clients. Soit apporter de la valeur ajoutée par notre savoir-faire pour s'inscrire dans la durée" explique-t-il. Champ d'expérimentation, ce magasin est un tube à essai pour transformer les agences existantes de l'enseigne, en attendant l'ouverture d'un second concept store.

Showroom

Une quantité restreinte de produits présentés, des bornes avec l'accès au catalogue et un conseiller pour répondre aux questions techniques. Ce sont les spécificités des agences de Materiel.net. "Nos points de retrait ont évolué pour permettre d'exposer plus d'échantillons de nos produits, notamment ceux pour lesquels nous sommes moins connus. Et nous privilégions nos propres PC Materiel.net. Nous en avons conçu plus de 150000 à l'heure actuelle", détaille le fondateur.



Environnement

Éloigné des codes blancs, gris ou bleus, LeMag est un espace de vente moderne, façon loft, accentué par son mural "architectural". Agencé et designé par Zagass, le magasin réunit technologie, expertise et convivialité dans une ambiance chaleureuse. Les produits sont connectés et fonctionnels pour une démonstration en temps réel.



Informations & conseils

Force de vente

5 vendeurs sont présents à Chelles. Leur double mission : avoir une connaissance précise des produits et être à l'écoute du client. "Notre challenge n'est pas de vulgariser ou de diminuer la valeur de notre jargon mais plutôt de l'adapter pour, au contraire, arriver à faire passer un message aux clients", affirme Jean Philippe Fleury. Le meilleur moyen de transmettre des compétences techniques.

L'atelier ouvert

En toute transparence, les techniciens réparent et remplacent les pièces défectueuses des produits. Jean-Philippe Fleury ambitionne de créer un club avec des offres privilégiées via l'organisation de sessions de formation pour changer les composants des appareils, comme une carte graphique par exemple.

"Ce volet éducatif permet de rendre nos clients plus autonomes tout en gagnant leur confiance. De fait, ils pourront commander en ligne de chez eux sans crainte", analyse le fondateur.



6 univers

Mobilité (smartphones, tablettes tactiles, casques audio, objets connectés et PC portables), domotique (solutions pour protéger et optimiser l'habitat), informatique (ordinateurs et ses composants), services (installation de logiciels, montage complet de PC, mise à jour de BIOS, dépolluage, conseils d'experts), atelier (SAV, dépannage informatique, assemblage) et e-retrait avec des bornes interactives pour commander les produits pas disponibles en magasins. Ce sont les six univers articulés dans le concept store de Chelles.



Repères

- ▶ **340 m²** : surface du magasin de Chelles dont la moitié est dédiée à la vente et l'autre au stockage
- ▶ **14 000** références produits
- ▶ **2 millions** et demi de visiteurs uniques sur le site Materiel.net
- ▶ **20 000 m²**: plateforme logistique automatisée basée au siège, à Nantes
- ▶ Inscrit dans le **TOP 10** des sites préférés des Français dans la catégorie "Vente de produits multimédia" par NetObserver, l'observatoire de l'institut Harris Interactive (janvier 2015).