

PARCOURS CLIENT

Le Drive St-Clément-de-Rivière

18/06/2021



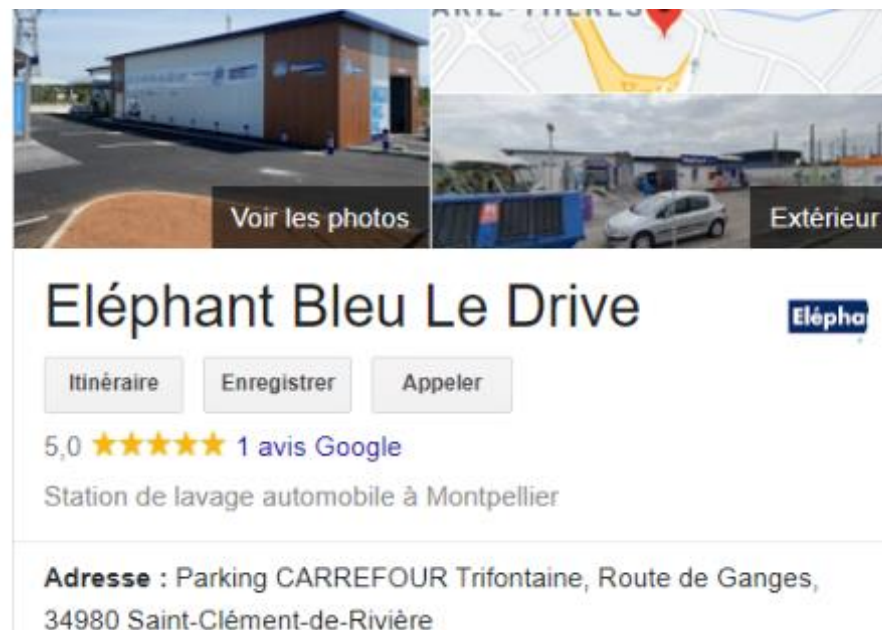
Présentation du concept

- ▶ Un tunnel de lavage au **concept innovant** sur le marché
- ▶ Ouvert sur des créneaux précis, **comme un point de vente**
- ▶ Une **présence humaine valorisante** : une équipe pour l'accueil, le conseil et la vente
- ▶ **Les clients** : les particuliers et les professionnels (artisans de la zone, flottes de taxis etc.)
- ▶ **Une zone de nettoyage intérieur gratuite et en accès illimité** pour tous les clients du Drive: aspirateurs, lave-tapis, parfumeur, gonfleur.
- ▶ Des **produits en boutique** adaptés au nettoyage intérieur
- ▶ La protection de la ressource en eau comme élément fondamental du concept
- ▶ Des moyens de paiement **fidélisant**
- ▶ Valeur ajoutée du tunnel : **confort** (« je reste au volant »), **qualité et efficacité de lavage, nettoyage intérieur en accès illimité après le lavage** (aspirateurs, parfumeur, lave-tapis, gonfleur)



Localisation

- ▶ Eléphant Bleu Le Drive est situé en face de la station essence Carrefour



Arche d'entrée

- ▶ Présentation des programmes
- ▶ Horaires
- ▶ Moyens de paiement acceptés (CB, espèces, carte de fidélité Le Drive)



File d'attente

- ▶ Pour dynamiser le parcours client, des écrans digitaux diffusent du contenu informatif.
- ▶ Ce 1^{er} écran du parcours a pour but :
 - Accueillir le client, présenter les programmes de lavage, valoriser le nettoyage intérieur gratuit et illimité pour tous les clients après le lavage, informer sur le recyclage de l'eau



Entrée du tunnel

- ▶ Le client est accueilli par un employé du Drive. Il choisit un programme de lavage parmi les 4 options proposées :
 - Flash à 8€
 - Optimal à 12€
 - Premium à 16€ (lingettes offertes)
 - Premium + option Cire protection extrême à 18€ (lingettes offertes)
- ▶ Le client reste dans son véhicule, l'employé enregistre et encaisse le client via une tablette.



Entrée du tunnel

► 2^{ème} écran du parcours client :

- Focus sur les atouts du programme Premium (séchage spécifique, option cire disponible, lingettes offertes : 1 pour les vitres, 1 pour les plastiques intérieurs)
- Informations sur la carte prépayée
- Présentation des jeux pour les enfants dans le tunnel



Intérieur du tunnel

- ▶ Le client a encore la possibilité de choisir son programme
- ▶ Les programmes sont affichés, ainsi que la gamme de produits de nettoyage intérieur (lingettes, microfibrés, nettoyeurs vitres ou plastiques intérieurs, détachant tissus....



Pre-lavage manuel

- ▶ Le pré-lavage manuel des véhicules, première étape avant le lavage dans le tunnel



Le nettoyage intérieur

- ▶ Après le lavage, à la sortie du tunnel, les clients peuvent nettoyer l'intérieur de leur véhicule, de façon gratuite et illimitée. En plus du lavage de qualité et de la rapidité, ce service est le vrai plus apprécié par nos clients.



Le nettoyage intérieur

► A disposition des clients :

- Aspirateurs
- Lave-tapis
- Gonfleur
- Parfumeur



Le nettoyage intérieur

- ▶ **Le 3^{ème} écran du parcours client** : dans cette zone nous apportons des messages complémentaires : présentation du nettoyage intérieur, savon bio-dégradable utilisé durant le lavage, présentation du schéma de recyclage de l'eau du tunnel...



Le bâtiment vu de l'extérieur



Le bâtiment vu de l'extérieur



La carte prépayée

- ▶ La carte prépayée est un moyen de paiement qui permet aux clients de profiter de bonus offerts, et donc d'une économie pour le lavage



Eléphantbleu
LE DRIVE

OPTEZ POUR LA CARTE PRÉPAYÉE LE DRIVE !

- ▶ Paiement sans contact
- ▶ Rechargeable
- ▶ **Crédit supplémentaire offert**

CHARGEMENTS DISPONIBLES & BONUS ASSOCIÉS

30€ ▶	+4€
50€ ▶	+7€
80€ ▶	+14€
100€ ▶	+20€



Rapide, pratique, efficace !

+BONUS

* Utilisable uniquement dans votre centre
ÉLÉPHANT BLEU LE DRIVE de Saint-Clément-de-Rivière.





Merci de votre attention, et

à très bientôt dans votre centre Eléphant Bleu !

