

Retranscription de l'interview du magasin avec le patron de Best Wear à Crans Montana

Comment s'est faite la prise de contact avec Energy bike district, pour quelle raison avez-vous accepté cette collaboration ?

« Pour promouvoir le vélo électrique dans la région. C'est la base. On a eu une formation. Ils sont venus et on a eu une petite formation d'une heure pour les choses techniques. Ça c'était bien. »

Est-ce que tout a été clair ?

« C'était quand même un produit qui était en pleine élaboration. Toute était clair. Après y a eu des beugue au niveau du produit sa c'était autre chose. »

Comment s'est passé la prise de contact ?

« C'était bien. Après je pense que la prise de contact ou la disposition des produits qu'on a eu cela aurait dû être fait avant le 25 juillet. La saison avait déjà commencé et on n'a pas eu forcément le temps de proposer le produit car on était déjà dépassé. »

Etes-vous satisfait de manière générale ?

« Oui, je pense que c'est un plus pour le client de pouvoir proposer ça. Comme sa ils peuvent savoir ou ils vont. Après pas tous les clients n'étaient pas fan de ce truc. Certains ne voulaient même pas en entendre parler. « C'est encore un truc en plus, ... » ils me sortaient les cartes. »

Qu'au magasin qu'on peut faire le parcours, ... Feedback clients ?

« Positif, ils étaient contents. Après ce qui a eu c'est des problèmes d'application qui ont beugué en cours d'utilisation donc ça c'est out. »

« Si c'est payant après c'est un souci. »

Que pensez-vous du GPS ?

« C'est un plus de pouvoir proposer une application comme cela. Maintenant, si c'est payant, 1 il faut que ça roule à fond. 2 ce n'est même pas dit que les gens prendraient automatiquement ce service. Et puis tu ne peux pas venir avec des papiers à faire signer. Quand ont fait de la location y a déjà 1 contrat de location, ensuite 1 contrat d'utilisation, 1 contrat pour les données, les gens sont la tous à signer et normalement ça a été réglé. »

Avez-vous eu des petits soucis avec la législation ou la police qui est venu faire un briefing ?

« Pas eu la police. Après vélo électrique dans la loi c'est 14ans avec permis vélomoteur et après 16ans. »

Et ceci n'est pas clair pour clients ?

« Non. Nous sur nos contrats on stipule que c'est 14ans. Nous on loue de toute façon à une personne majeure sur le contrat. »

Et Ducoup c'est difficile pour les familles ?

« Oui et cela ne dépend pas de nous. Plus de la moitié voir les 2/3 ne sont pas au courant de ça. »

Entreprise des actions pour promouvoir des actions ou GUIDOS ?

« Non pas spécialement. On le propose quand les gens viennent. Après sa prend du temps d'expliquer aux gens l'application. On perd facilement 10mn dessus. »

Comment vous réagissez face à la multitude de tracés proposé sur le GPS et qui ne correspond pas forcément à la région où se trouve la personne ?

« Après normalement ont choisi Crans Montana et on zap les autres. Pour moi ça allait encore. On regarde les trucs à Crans Montana. »

« On a aussi été pris à l'arrache. Donc pas possible. Si tu viens faire la formation le 20 et quelque juillet, que l'application beugue. Et on est déjà au mois d'août ce n'est pas possible. Pas fiable. Et on a obtenu sa dans le Boom de la saison. Idéalement recevoir ça au mois d'Avril Mai pour se familiariser soi même avec le produit. Comme je dis on a reçu encore une paperasse de papier à signer et sa c'était rébutatoire. Et les gens ne veulent pas signer. »

Est-ce que vous avez déjà loué des ebikes avant ?

« Oui, nous louons des ebikes depuis 2014. »

Avez-vous investi exprès dans l'ebike ?

« Oui parce qu'on en a pris. Pour compléter l'offre. En 2014 les gens ne voulaient même pas en entendre parler. On avait presque de la peine à les louer. »

Avez-vous des chiffres à communiquer ou un pourcentage sur les ventes ?

« Je ne pourrais pas dire en pourcent mais on ne loue pas que des ebike. Les gens viennent aussi pour faire de la descente en cabine etc, avec un vélo simple. Je dirais 30% ebike. »

Pensez-vous que GUIDOS est une plus-value ?

« Je pense que les clients si voulait pas c'était la contrainte d'avoir un produit en plus. Et si on le perd, et si on le casse, ... Des avaient une carte etc. Ce qui est étonnant c'est qu'on devait insister pour qui prennent le GPS. On était bloqué avec les beugue donc on n'avait pas le temps de courir après ce truc. Après c'est clair qu'on peut le proposer sur notre site etc, mais il faut que le produit soit fiable. »

Réitéreriez-vous l'expérience ? Avez-vous des améliorations à proposer ?

« Je pense qu'on a répondu déjà. Je réitère l'expérience sans problème du moment que les GPS on les a plus tôt c'est-à-dire qu'au mois de mai ils sont en magasin qu'on puisse proposer. Plus de papier à signer. Et rapide. La rapidité est super importante pour nous. Facilité de clipper sur le vélo. »

Comment ont évolué les ebikes ces dernières années ?

« Augmentation totale. Les gens on pris conscience et les gens viennent pour l'ebike. »

Avez-vous un publique amateur ou averti ?

« Amateur oui. Aussi des avertis avec des gens qui veulent faire du vélo. Pas spécialement des gens qui vont à la découverte mais qui n'ont juste pas d'ebike. Une demande sportive aussi oui. Créno en pleine explosion. »

Quel est votre plublique-cible ? Groupe, individuel, famille ?

« De tout. »

Comment vous réagissez fasse au chemin facile mais qui au final est technique pour un amateur ?

« Après cela c'est personnel. Pas eu de feedback ou des gens ont dis trop dur ou trop facile. Rien sur les parcours en eux-mêmes. Personne ne s'est plaint tout le monde était content des parcours. Après jamais discuté des itinéraires mais aucune plainte. »

« Pas de retour négatif sur les parcours »

Remarque générale ?

« Je dis que c'est quand même une bonne idée. C'est un plus et ça va devenir de plus en plus fort. Le vélo de manière générale en station. »

« Climat plus clément, ... »

Expliquez-vous le mode de fonctionnement de la batterie ?

« On explique les modes etc. J'ai eu 1 fois un client qui a dû pousser le vélo pour rentrer. Mais en générale les vélos tiennent bien, reviennent à moitié. Des fois en bas. Tombé en panne de batterie jamais, 1 ou 2 sur 6ans. »

« Les tours proposé dans l'application normalement avec la batterie il y a assez. »