



OTOP POURSUIT SON DÉPLOIEMENT ET RENFORCE SON OFFRE DE SERVICES

9 mois après son lancement opérationnel, **OTOP** a déjà déployé 17 centres de services locaux – dont le premier concessionnaire – et atteindra 29 centres avant la fin de l'année, permettant de déjà desservir 45 départements. **OTOP** propose désormais à ses clients réparateurs les plus fidèles des services premium : facilités de règlement, livraisons gratuites et garanties avant 10 heures ou encore ventes privées.

Ces excellents résultats sont en phase avec le plan de marche initial d'**OTOP**, qui vise environ 180 centres fin 2020 pour couvrir toute la France.

Le déploiement se poursuit : 29 centres de services avant la fin de l'année



Virginie Mouton, la toute première concessionnaire OTOP, et son conseiller-livreur Jessy Mouton

Alors que le tout premier centre de services **OTOP** ouvrait le 12 février 2018, pas moins de 17 centres sont désormais opérationnels. Le rythme va s'accélérer en cette fin d'année puisque 12 nouveaux centres verront le jour d'ici décembre. 29 centres de services locaux seront pleinement opérationnels avant la fin de l'année, principalement situés dans le quart nord-ouest de la France.

Autre nouveauté : le premier centre franchisé – appelé concessionnaire car le contrat **OTOP** est un contrat de concession avec licence de marque – a vu le jour comme prévu en septembre 2018 à Troyes.

«Le rythme d'ouvertures va s'accélérer d'ici la fin de l'année mais également en 2019, avec l'ouverture de 5 à 6 centres par mois. Nous visons ainsi plus de 90 centres à fin 2019, et comme prévu environ 180 à fin 2020», confirme Franck Millet, Président de Newdis France, la société qui déploie l'enseigne **OTOP**.

Qui est le client OTOP ?

Après 9 mois d'exploitation, le portrait-robot du client **OTOP** peut être dressé ainsi :



- un MRA plutôt sans enseigne (dans 50% des cas, contre 34% de MRA avec enseigne)...
- ... qui choisit la livraison dans 89% des cas (retrait : 11%) ...
- ... pour un panier moyen s'élevant à 80 € et 1,7 panier (soit des pièces pour 1,7 véhicule) par livraison.

Le taux de retour s'élève à moins de 10%, en ligne avec les standards de la distribution physique traditionnelle.

Une satisfaction clients... OTOP !

Le concept **OTOP** étant totalement novateur, il était capital pour les fondateurs de très vite mesurer son efficacité et d'identifier les pistes d'amélioration. Dans ce sens, **OTOP** a réalisé durant la première semaine d'octobre une enquête de satisfaction auprès de 169 clients réparateurs. Celle-ci s'est révélée très positive : les réparateurs affichent un taux de satisfaction sur le concept de 4,4 sur 5 !

Parmi les 6 critères-clés d'évaluation, la qualité des produits, la qualité des services du centre local **OTOP** et les conditions d'achats sont tout particulièrement plébiscitées. «Un résultat qui illustre bien le positionnement d'**OTOP** : les prix du Web, les services d'un réseau !»



Satisfaction client au 4 octobre 2018

- ★★★★☆ 4,4 Concept OTOP en général
- ★★★★☆ 4,6 Qualité des produits distribués par OTOP
- ★★★★☆ 3,6 Disponibilité des produits
- ★★★★☆ 4,3 Conditions d'achat OTOP
- ★★★★☆ 4,0 Qualité de l'extranet otop.pro
- ★★★★☆ 4,6 Qualité des services de votre centre

Au chapitre des pistes d'amélioration, c'est la disponibilité des produits qui offre aujourd'hui la meilleure marge de progression. «Nous sommes ici victimes de notre succès sur les pièces techniques, poursuit Franck Millet. Car ces dernières sont particulièrement demandées par nos clients. Cela s'explique sans aucun doute par l'avantage prix que nous offrons sur des pièces premium à forte valeur unitaire. Nous revoyons donc quotidiennement la composition de nos collections et de nos stocks pour mieux coller à la demande».

C'est également dans cet esprit qu'**OTOP** vient de mettre en place un outil CRM (gestion de la relation clients) à même de suivre en temps réel les demandes du marché.

Afin de mesurer les résultats des actions entreprises, l'étude de satisfaction sera dorénavant reconduite trimestriellement par l'enseigne **OTOP**.

Livraisons illimitées : la formule OTOP Privilège



PRIVILÈGE

Dans la même démarche d'amélioration continue, **OTOP** a mis en place des groupes clients afin d'échanger sur les détails de l'offre. La première remontée significative a porté logiquement sur le coût unitaire de la livraison auprès des réparateurs les plus fidèles. Pour éviter de leur faire supporter à chaque fois le forfait de livraison (6,90 € pour rappel), une facturation mensuelle préférentielle leur est désormais proposée. «Pour 29 € par mois, nos réparateurs fidèles bénéficient dorénavant d'un nombre de livraisons illimité grâce à la toute nouvelle formule **OTOP Privilège**. Si cette formule devient avantageuse dès que le client commande plus d'une fois par semaine, elle permet de faire descendre le prix de la livraison à moins d'1,50 € par jour s'il utilise **OTOP** quotidiennement » insiste Franck Millet.

Toujours dans l'esprit de «plus de liberté» qui caractérise l'enseigne **OTOP**, ce forfait est à durée indéterminée : le client peut y mettre fin à tout moment.

Le Club Ambassadeur pour les plus fidèles clients OTOP



Avec la même ambition de récompenser la fidélité de ses clients réparateurs, **OTOP** met en place un **Club Ambassadeur**, réservé aux clients dont le chiffre d'achat est supérieur à 2 000 € par mois.

Il se caractérise par des services particulièrement attractifs :

- Accès privilégié et gratuit à la carte de paiement Business d'American Express* qui donne droit :
 - à un délai de règlement pouvant aller jusqu'à 58 jours ;
 - à un programme de fidélité très attractif, Membership Rewards®, qui permet de cumuler des points qui donnent accès à des cadeaux.
- Garantie de livraison avant 10h le matin
- Gratuité de la formule **OTOP Privilège**
- Promotion et actions spécifiques sous forme de ventes privées.

«Lancée le 1^{er} octobre dernier par les chefs de centres **OTOP**, cette initiative a été accueillie de manière extrêmement enthousiaste par nos clients, se félicite Franck Millet. Ils y voient la parfaite démonstration qu'**OTOP** est là pour durer et installer une relation durable avec eux».

L'enseigne **OTOP** est donc plus que jamais fidèle à sa promesse de «plus de services» tout en permettant au réparateur d'accéder à des pièces de qualité premium en moyenne 30% moins cher que dans la distribution traditionnelle.

**sous réserve de l'acceptation du dossier par American Express*

A propos d'**OTOP**

Déployé par la société Newdis France, **OTOP** est un modèle innovant de distribution de pièces automobiles sur le marché B2B. Présenté en février 2018, **OTOP** tire son originalité et sa force de la combinaison d'une plateforme web www.otop.pro et d'un réseau de centres de services locaux, soit le meilleur de la distribution physique et du digital.

A la clé : des économies substantielles pour le réparateur qui va acheter ses pièces en moyenne 30% moins cher que dans la distribution traditionnelle, tout en bénéficiant de services de proximité (livraison, gestion des retours et des garanties) assurés par le centre de services.

Au total, environ 180 centres de services vont voir le jour d'ici 2020.