

Brico repense sa stratégie d'innovation avec une offre client et des services élargis

Etape dans le renouveau de l'enseigne : le magasin Brico de Zemst totalement repensé

Le magasin Brico de Zemst, situé dans le centre commercial Retailpark Mechelen-Zemst, rouvrira officiellement ses portes, le vendredi 31 mars, après plus d'un an de travaux. C'est l'endroit que Dieter Struye, Managing Director de Brico, a choisi pour commenter sa stratégie d'innovation et de différenciation. Le leader sur le marché du bricolage a clairement défini ses priorités pour réinventer la formule et pour renouer avec la croissance. La rénovation du Brico de Zemst est un bel exemple de cette innovation. Elle marque une étape importante pour le Groupe dans le processus de redynamisation de ses magasins Brico et Brico Plan-It. Ce processus passe plus particulièrement par un assortiment étendu, une palette de produits élargie, et des services plus pointus à l'égard d'une clientèle toujours plus exigeante. Le magasin Brico rénové emploiera quelque 41 équivalents temps plein.

Redynamisation de la chaîne

Le marché du bricolage est en proie à une vive concurrence et évolue constamment. Afin de pouvoir rester LA référence sur le marché du bricolage, Brico investit dans plusieurs importants facteurs de croissance. La société entend différencier davantage ses formules de magasins, améliorer ses assortiments produits, offrir plus de formations pour permettre aux collaborateurs de mieux conseiller le client avec des conseils plus avisés. Brico souhaite également investir dans la digitalisation et la mise au point de ses systèmes informatiques. Tout ceci afin d'améliorer la productivité, la compétitivité et l'efficacité, mais surtout le conseil client.

Brico mise dès lors sur des formules revues et des magasins repensés, dotés d'innovations pour servir au mieux ses clients.

Un bel exemple de ce renouveau, le relooking du Brico de Zemst

Le Brico de Zemst ‘relooké’, qui ouvre ses portes au grand public le 31 mars dans le centre commercial Retailpark Mechelen-Zemst, reflète cette stratégie innovante que le Groupe a mise en place récemment. Dieter Struye, Managing Director Brico & Brico Plan-It, souligne à cet égard : « Nous sommes heureux de pouvoir démontrer la concrétisation de nos projets d’innovation avec notre magasin de Zemst. C’est un bel aboutissement non seulement pour nos clients mais aussi pour nos collaborateurs qui ont mis toute leur énergie dans ce projet et ont fait preuve de grande patience. Ils vont à présent retrouver un espace de travail agréable et à la hauteur de nos ambitions. »

Assortiment élargi : plus de 5.000 références supplémentaires

L’expérience et la satisfaction clients sont au cœur des réaménagements effectués par la chaîne de bricolage. Brico est désireux de répondre aux attentes de plus en plus grandes et de plus en plus diversifiées de la part des clients à la recherche d’articles et de services pour leurs projets dans leur maison. Ainsi, quelque 5.000 références supplémentaires – notamment dans le vaste choix de carrelages et parquets – viendront s’ajouter aux 45.000 articles déjà proposés précédemment. Le point de vente a également été agrandi d’un tiers, permettant ainsi aux clients de déambuler plus aisément dans les différents départements répartis sur une surface de près de 9.000 m². La superficie dévolue au bricolage a été doublée. Pour accroître le confort des clients, le nouvel espace commercial est à présent majoritairement couvert. Rudi Schautteet, Directeur Operations de Brico en Belgique précise : « Le Brico de Zemst est un des premiers magasins dans lequel nous lançons le concept de formule adaptée en fonction du type de magasin. Ici, nous avons revu l’assortiment pour encore mieux répondre aux besoins de nos clients. Ainsi, nous avons élargi de manière conséquente l’offre en installations sanitaires, luminaires, portes et modèles de cuisines. Sans oublier le département jardin, qui est resté tout aussi étendu. »

Parmi les autres améliorations de service à la clientèle, Brico propose dorénavant dans ses magasins un choix plus diversifié de matériaux et de solutions à destination des bricoleurs. L’espace dévolu aux ateliers des makers a été étendu pour le plus grand confort des bricoleurs à la recherche d’un conseil plus pointu ou d’une technique, sous la supervision d’experts dans différents domaines.

Service à la clientèle omnicanal

Au rang des autres services aux clients, la nouveauté suivante est à signaler : un point d'enlèvement personnalisé ('Reserve & Go') pour des marchandises commandées par les clients en ligne 24h/24, et 7 jours sur 7, sur le site internet ou en magasin. Cela signifie concrètement que le client ne doit plus se rendre dans le magasin, mais qu'il lui suffit de s'adresser au comptoir à l'avant pour payer et emporter ses achats, le tout de manière rapide et efficace.

En plus du point d'enlèvement 'Reserve & Go', les clients bénéficient également du service de location 'Walk-in' qui met à leur disposition un large choix de machines et outils. Enfin, un 'Brico Service' totalement rénové propose aux clients une gamme élargie de services, tels que la duplication de plaques de voiture, la reproduction de clés ou encore l'entretien et l'affûtage de chaînes d'outils électriques.

Un autre exemple d'innovation : Brico Zemst est le tout premier magasin de bricolage à être équipé de caisses self-scanning

Dans son souci de faciliter chaque jour davantage l'expérience shopping du client, le Brico de Zemst est le tout premier magasin de bricolage en Belgique à mettre à disposition de sa clientèle également des caisses self-scanning. Ces procédés de paiement rapide aux caisses sont devenus familiers dans les supermarchés. L'introduction de ce système dans des magasins de bricolage a néanmoins représenté un grand défi, nécessitant un inventaire et un étiquetage particulièrement rigoureux de tous les articles référencés. « C'est une première de pouvoir proposer aux clients qui viennent acheter du matériel de bricolage ou de jardinage, d'effectuer leurs achats via le self-scanning. Je suis très fier d'être le responsable du magasin qui accueillera ce nouveau service. Mes collaborateurs pourront ainsi être davantage au service de nos clients, à la recherche de conseils spécialisés en matière de travaux de bricolage », précise Ronny Vanden Broeck, Directeur du magasin Brico de Zemst.

En termes d'innovation encore, le nouveau magasin est entièrement doté d'un éclairage led, respectueux de l'environnement.

À PROPOS DE BRICO

Brico is the number one "Do It Yourself" chain in Belgium. At Brico customers find a wide range of do-it-yourself items, garden products and decoration. Brico also offers a large number of services with regard to the do-it-yourself sector.



Bricosalle de presse