



LE RÉSEAU MALERBA DISTRIBUTION DÉPLOIE SON SERVICE DRIVE À LA DEMANDE

Dans les tout premiers jours du déconfinement, pour mieux servir ses clients, le réseau MALERBA DISTRIBUTION a imaginé un service d'enlèvement à la demande qui permet à ses clients de limiter l'attente et de mieux se protéger. Ce service a été mis en place et testé sur le site MALERBA DISTRIBUTION Rhône-Alpes (Brignais) de début mai à fin juin. Fort de ce retour d'expérience au succès avéré et dans le contexte actuel post COVID-19, MALERBA DISTRIBUTION annonce son déploiement à la majorité de ses points de vente.



Doc. Malerba/ Serge Chapuis photographe



Doc. Malerba



Doc. Malerba/ Serge Chapuis photographe

Ainsi, depuis début juillet, les filiales-dépôts d'Ile-de-France Nord (Gonesse), d'Ile-de-France Sud (Epinay-sous-Sénart) et de Grand Sud (Gémenos) bénéficient du service DRIVE à la demande, mis en place et testé initialement sur le site de MALERBA DISTRIBUTION Rhône-Alpes.

Concrètement, le dispositif DRIVE de MALERBA DISTRIBUTION permet au client ayant passé commande à l'un des dépôts, de recevoir, par email ou SMS, une confirmation pour enlèvement dès que sa commande est prête. Cette information lui permet de prendre RDV dans le dépôt et de s'organiser pour enlever la marchandise à l'heure convenue. À son arrivée sur site, il peut au plus vite en prendre possession, passant en priorité sur d'autres clients qui n'auraient pas pris RDV. Outre le gain de temps évident et l'assurance d'être servi au plus vite, ce dispositif limite également les risques d'exposition à la COVID-19, tant pour les clients que pour les collaborateurs des différents sites. Au final, ce nouveau service permet de gagner en efficacité à tous les niveaux et sans frais additionnel.



Doc. MALERBA

David PALMERO, le Directeur Commercial de MALERBA, précise : « À l'origine, l'objectif était de limiter au maximum les contacts à chaque étape du processus de vente, de préparation de la marchandise et de l'enlèvement sur site. Ainsi, si pour les clients cela s'est traduit par la mise en place du « DRIVE à la demande », pour la partie interne, nous avons totalement dématérialisé les échanges d'information entre les différents collaborateurs, réduisant drastiquement au passage la consommation de papier ! ».

Et de poursuivre : « Clairement, s'il n'y avait pas eu la COVID-19, nous n'aurions pas avancé aussi vite sur le sujet du DRIVE. MALERBA DISTRIBUTION Rhône-Alpes, de par sa proximité et son expérience de plus de 30 ans, nous sert souvent de « laboratoire » à l'expérimentation de nouveaux services. Cette fois encore, l'équipe en place a été force de proposition et a mis au point cette nouvelle prestation avec nos services informatiques, dans le contexte très particulier du déconfinement. Toutes les équipes impliquées ont fait un excellent travail en seulement 2 mois de temps et maintenant nous étendons progressivement ce mode de fonctionnement à l'ensemble des MALERBA DISTRIBUTION. »

Pour toute information complémentaire, s'adresser à :

MALERBA : 250, rue Paul Malerba – Cours-la-Ville 69470 COURS – Tél. 04 74 89 85 85 – info@malerba.fr – www.malerba.fr