

Le Groupe Serpe innove avec la création d'un service de vente à distance unique en France dans le secteur du paysage.



Le Groupe Serpe, leader de l'élagage en France et 4ème acteur du paysage, s'est montré audacieux en créant un pôle de vente à distance exclusivement consacré aux particuliers, du jamais vu dans le domaine des espaces verts !

Un contexte inédit . . .

C'est en Décembre 2020, dans un contexte de pandémie mondiale lié à la Covid-19, que le Groupe Serpe relève un nouveau challenge : celui de répondre, à distance, aux attentes des particuliers concernant leurs besoins en entretien d'espaces végétalisés.

Ainsi, le Groupe innove et adopte un système de vente initialement conçu pour la vente de produits !



Abattage d'un cèdre malade à Nantes, géré par le pôle väd.

. . . Une solution adaptée.

Via le site internet, le client peut soit contacter la Serpe, soit directement demander un devis en ligne en remplissant un formulaire de contact. Ce dernier est rapidement pris en charge par Thomas, Technicien Arboriste dédié aux particuliers. Thomas recontacte le client afin d'obtenir des renseignements complémentaires sur le chantier et demande des photos précises de la zone d'intervention et du sujet à traiter. Thomas encadre le projet dans sa globalité, du chiffrage à la coordination de l'intervention entre le client et l'agence. Si le chantier ne peut être chiffré à distance, ce dernier est transféré à l'agence la plus proche du lieu du chantier.

Une prestation aux multiples avantages pour les clients



Réactivité

Réalisation d'un devis dans un délai de 24h.



Technicité

Conseils techniques livrés par un expert arboricole.



Accompagnement

Prise en charge tout au long du projet de l'étude de faisabilité, de la mise en production, au suivi après chantier.



Proximité

L'agence la plus proche prend le relais pour la réalisation du chantier et apporte son expertise locale.

Des facteurs clés de succès.



Chantier d'élagage à Buzignargues, géré par le pôle v&d.

- **Prise de rendez-vous** : le particulier peut accéder aux créneaux de disponibilités de Thomas et programmer un entretien téléphonique dans son agenda. Ce dernier est instantanément alerté.
- **Relances devis** : grâce à des workflows liés au CRM du Groupe, le particulier est automatiquement relancé suite à l'envoi du devis après un délai bien défini.
- **Post chantier** : afin de recueillir les avis des clients, une enquête de satisfaction est programmée dans le CRM et est envoyée quelques jours après la fin de l'intervention.

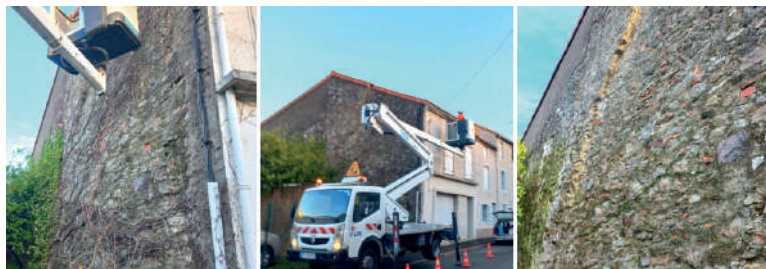
Des technologies bien utilisées.

Le service vente à distance repose sur les ressources d'aujourd'hui à savoir les outils de cartographie ou encore de prises de vues.

Un interlocuteur bien averti.

Ce nouveau canal de vente ne peut fonctionner sans l'expertise de Thomas comprenant parfaitement les enjeux terrains.

Diplômé d'un CS Arboriste-Élagueur et passionné de biologie végétale, Thomas a d'abord fait ses armes sur le terrain avant d'intégrer le Groupe Serpe comme Commercial Chargé de la Vente-à-Distance.



Chantier de délierrage à Parthenay, géré par le pôle v&d.



Me revendant comme professionnel par nature, le service vente-à-distance proposé aux clients se doit d'être adapté à leurs besoins tout en garantissant la sécurité du personnel engagé et l'intégrité physiologique du patrimoine arboré à considérer.

*Thomas Bourgain
Commercial Chargé
de la Vente-à-Distance*



Au travers de cette prestation innovante, le Groupe Serpe assure à ses clients disponibilité, réactivité, technicité, sécurité et qualité de service.

A propos du Groupe Serpe

Depuis 45 ans, le Groupe Serpe, spécialisé dans la création et l'entretien des espaces naturels et plantés, en zone urbaine et en pleine nature, propose une offre globale autour du végétal. Grâce à un maillage national, Serpe, leader français de l'élagage et 4ème acteur national en gestion du paysage, allie la force du Groupe et la proximité locale avec plus de 900 salariés collaborant au sein d'un réseau de 37 agences réparties sur l'Hexagone.

Pour toutes demandes ou renseignements complémentaires, contactez Elsa Dejardin par mail : dejardin@serpe.fr ou au 04 86 84 00 74.