

UN SERVICE DE VENTE À DISTANCE UNIQUE EN FRANCE

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 !

... Une solution adaptée !

Simple et rapide, le parcours client est ainsi fluidifié ! Après une demande via le site internet ou en agence et l'envoi de photos ou de vidéos, le client est rapidement pris en charge par Thomas, Technicien Arboriste dédié aux particuliers. Ce dernier encadre le projet dans sa globalité.

Une prestation aux multiples avantages :



Réactivité

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



Technicité

Conseils techniques par un expert arboricole.



Accompagnement

Prise en charge sur l'intégralité du projet.



Proximité

Lien avec les équipes locales.

Les facteurs clés de succès.

Un processus pensé client.

Le Marketing Automation est au cœur de la gestion commerciale.

- Demandes entrantes : les demandes de devis et de rappel immédiat via le site créent automatiquement une notification à Thomas.
- 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 de 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 qui intègre parfaitement les enjeux du terrain. 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** en tant que Commercial Chargé de la Vente-à-Distance. « *Me revendiquant 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.* », explique Thomas.

Quelques chiffres de la VAD en 2021 ?



660 devis réalisés sur le territoire national



6 025 kms économisés en voiture = 98h de trajet soit 1,2t CO2e en moins dans l'atmosphère

Nos plus beaux chantiers issus de la VAD !



Elagage à Montpellier.

Taille d'entretien d'un grand pin.

Réalisation : supprimer les bois morts, éclaircir et remonter le houppier, sécuriser l'arbre et broyer les rémanents.

[Découvrez ce chantier](#)

Abattage à Nantes.

Démontage en rétention d'un cèdre.

L'arbre était atteint de la maladie de l'armillaire couleur miel. L'accès était difficile pour les équipes sur place.

[Découvrez ce chantier](#)

Deux chantiers intégralement gérés à distance par Thomas : de l'étude de faisabilité à la mise en production au suivi après réalisation.

Pour ne manquer aucune actualité du Groupe, rendez vous sur notre site internet ou suivez-nous sur les réseaux sociaux !

[Site internet du Groupe](#)

