

## Les clients Doc'Biker sont très satisfaits et le disent !

Dans le cadre de son programme de fidélisation 2.0 mis en place en début d'année avec le spécialiste des solutions de fidélisation Adelya, et afin d'aller encore plus loin dans sa relation client, l'enseigne Doc'Biker, spécialisée dans l'entretien et la réparation rapide des deux-roues motorisés, réalise, auprès de ses clients, une enquête de satisfaction permanente. Objectif pour Doc'Biker : rester attentif à ses clients et répondre au mieux à leurs demandes et leurs besoins.



Depuis le début du mois de mars, coïncidant ainsi avec le lancement de son programme de fidélisation, Doc'Biker interroge ses clients sur leur niveau de satisfaction via son site internet. Au 30 septembre dernier, 313 clients, tous détenteurs de la carte de fidélité « Doc'Club » avaient répondu aux 14 items proposés.

**Résultat : un taux exceptionnel de satisfaction !**

### La fidélité est au rendez-vous

Dans l'enquête de satisfaction réalisée<sup>1</sup> et mise en place par Adelya, il est intéressant de constater que 36% des répondants sont de nouveaux clients.

- ✚ 37% des interrogés ont connu l'enseigne du fait de sa proximité et pour près de 23% via son site internet ; celui-ci est en progression constante, approchant aujourd'hui les 30 000 visites/mois contre 10 000 l'an dernier,
- ✚ Pour plus de 99% la prise en charge est rapide,
- ✚ Pour 100 %, la demande d'intervention initiale a été traitée et expliquée,
- ✚ Pour près de 87%, la propreté et le rangement du centre étaient satisfaisants,
- ✚ Enfin, 96% sont satisfaits de la prestation effectuée, 98% sont prêts à conseiller Doc'Biker à leurs proches et 99,04% ont l'intention de revenir chez Doc'Biker.

**Ces excellents résultats sont la preuve de la qualité du concept Doc'Biker ainsi que le professionnalisme des équipes, tant des centres en propre que des franchisés, au quotidien sur le terrain.**

### À propos de Doc'Biker

*Doc'Biker s'est imposé comme le premier acteur spécialiste de l'entretien et la réparation rapide sans rendez-vous des deux-roues motorisés. Doc'Biker est un concept innovant créé il y a 15 ans par des passionnés de motos. Afin de répondre, à l'époque, aux lacunes du marché alors même que le deux-roues était devenu un moyen de locomotion à part entière et plus seulement l'apanage des bikers, Lionel et Xavier Boyaval et Raynald Duplessy, ont mis en place un concept structuré et marketé, unique dans l'univers des motos et scooters, avec notamment toute une gamme de forfaits entretiens exclusifs. Ouvert à la franchise en 2011, Doc'Biker a été doublement récompensé en 2012, élu Coup de Cœur de l'Express/Observatoire de la Franchise, catégorie nouveau concept et lauréat des Espoirs de la Franchise !*

*À ce jour, l'enseigne compte 12 centres dont 4 en franchise. Dès l'an prochain trois à quatre nouveaux centres devraient voir le jour afin d'atteindre, à terme, une quarantaine de centres en France*

### À propos d'Adelya

Société innovante créée en 2005 par des pionniers du CRM, ADELYA propose aux Enseignes et Commerçants une plateforme web de Fidélisation et de Relation Client fondée sur les technologies mobiles et sans contact

<sup>1</sup> Intégralité de l'enquête disponible sur demande

## Information presse

Octobre 2012

NFC. Véritable opérateur de fidélisation, ADELYA aide les points de vente à instaurer une relation client interactive et à augmenter les ventes.

Conçue pour les commerçants et les villes, la plateforme Loyalty Operator propose des services marketing innovants et interactifs: cartes de fidélité, campagnes marketing, city pass, couponing, bons plans, cartes cadeaux, promotions, statistiques et analyses. Elle permet de toucher le consommateur sur son lieu d'achat favori (Point De Vente, vente en mobilité, eCommerce) en utilisant son canal de communication privilégié : sms, emailing, courrier, téléphone mobile, réseaux sociaux. Complément naturel à Loyalty Operator, ADELYA a développé Loyalty Avenue, applications web et mobile permettant aux consommateurs de consulter les boutiques, les bons plans et leurs avantages fidélité.

Parmi nos clients : Aéroports de Lyon, bars&co, Carlson WagonLit Voyages, Doc'Biker, Groupe Bertrand, Marco Serussi, Movida, l'Office du Commerce et de l'Artisanat de Nice, Office du Tourisme et des Congrès de Marseille, Optical Discount, Tape à l'œil... [www.adelya.com](http://www.adelya.com) [www.adelyastore.com](http://www.adelyastore.com)