

## #TÉMOIGNAGE - IL ÉTAIT UNE FOIS DU CHOCOLAT ET DES COLIS

### LA CACAOTERIE DE MIALY, SITUÉE RUE PASTEUR À BORDEAUX : UN RELAIS PICKUP POUR LE DÉPÔT ET RETRAIT DE COLIS TOUT EN GOURMANDISE

#### RÉSULTATS : UNE CLIENTÈLE ACCRUE, UNE FIDÉLISATION RENFORCÉE, UN CA PÉRENNISÉ

Cela fait 20 ans que Stéphanie et son époux Luc Dorin sont arrivés sur Bordeaux. Au départ de leur aventure : une chocolaterie-pâtisserie. Forts de cette première expérience réussie, ils ouvriront, 7 ans plus tard, une seconde pâtisserie que Luc Dorin, en véritable puriste de la fève de cacao, repensera intégralement pour en faire un temple du chocolat. C'est la naissance de la Cacaoterie de Mialy. Dans cette boutique, les deux époux, désireux de développer de nouveaux services à forte valeur ajoutée, lanceront avec Pickup, un service additionnel de dépôt et retrait de colis, plébiscité tant par la clientèle acquise que par les habitants des alentours.



© OOSHOT / Romain Ruiz

#### Des fèves de cacao et des colis : pourquoi ce choix ?

C'est en octobre 2018 que Stéphanie et Luc Dorin décident d'ajouter une offre à destination de leur clientèle : le dépôt et retrait de colis. Pour ce faire, ils s'associent à Pickup. Bien sûr, ils se sont demandés si l'activité de relais pouvait être compatible avec leur métier de chocolatier, du moins en termes d'image. Mais bien vite leurs doutes se sont envolés.

En effet, après un "super 1<sup>er</sup> contact avec les équipes Pickup" et une formation plus tard, l'offre était déjà accessible aux clients.

# Pickup

*« Nous n'avons eu aucun impact négatif sur notre activité nominale, même en période de rush, ni sur l'image de notre magasin » indique Stéphanie Dorin. « Au contraire les clients trouvent cela très pratique. Quant à nous, nous avons même constaté un gain de nouveaux clients que nous n'avions pas anticipé ! »*

**Stéphanie Dorin**

Le couple se souvient ainsi que sur les 5 premiers colis récupérés, il y avait eu 3 achats qui n'auraient probablement jamais eu lieu sans cela.

## **Et un, et deux et ... ?**

Ravis de cette belle première expérience avec Pickup, Stéphanie et Luc Dorin ont même décidé de proposer ce service dans leur tout nouveau magasin de chocolats ouvert en juin dernier et situé rue Jenny Le Preux, à Bordeaux.

*« Si on me demandait si je recommanderais ce type de service, je dirais : foncez, surtout avec Pickup dont l'accompagnement est au top ! Être relais Pickup est une expérience géniale, tant humainement que professionnellement » explique **Stéphanie Dorin**. Elle conclue par une petite anecdote : « Un jour, notre activité Pickup nous a réservé une jolie surprise. Un homme entre pour récupérer un colis... On se regarde avec cette impression de se connaître... Et c'était le cas ! Il s'agissait d'un ami d'enfance. Nous ne nous étions pas revus depuis plus de 20 ans... Sans notre activité relais Pickup, il n'aurait probablement jamais poussé la porte de notre magasin et nous ne nous serions jamais retrouvés. »*

**Stéphanie Dorin**

- **Est-ce qu'ils envisageraient d'ouvrir un nouveau Point Pickup ?**

*« Si nous ouvrions une 3<sup>e</sup> cacaoterie, nous en ferions très probablement aussi un relais Pickup. C'est une bonne façon de faire venir les gens dans les magasins. Et puis désormais, même lorsque notre activité nominale est en période creuse, voire au point mort, grâce à notre activité de relais Pickup, nous ne connaissons plus jamais de journée à 0 en termes de chiffre d'affaires. »*

**Stéphanie & Luc Dorin**

## **LES OBJECTIFS PICKUP EN NOUVELLE-AQUITAINE**

**En Nouvelle-Aquitaine, Pickup annonce un besoin de recrutement de plus d'une quarantaine de nouveaux points de dépôts et retraits de colis dont 17 rien que sur Bordeaux et sa périphérie.**



### **À propos de Pickup**

Filiale du groupe La Poste et de DPDgroup, Pickup est le leader de la livraison hors domicile en France avec près de 16 000 relais et ses 600 consignes. Les relais Pickup sont livrés quotidiennement par les transporteurs Colissimo, Chronopost et DPD France.

L'offre de livraison en point Pickup est proposée par plus de 10 000 e-commerçants comme : Vinted, Veepee, Showroomprivé, Sarenza, CDiscount, Zalando, Amazon, Orange, Nespresso, i.run, Sephora, Mango, Decathlon...

Pickup développe également de nombreuses solutions permettant de répondre aux enjeux de la logistique urbaine et de la livraison du dernier mètre notamment en partenariat avec les acteurs du retail et de la Grande Distribution.

À travers les différentes entités DPDgroup, réseau international de livraison de colis du Groupe La Poste et numéro 1 en Europe, le réseau Pickup est également présent dans 28 pays à travers le monde, avec plus de 60 000 points.

Pickup, dont le siège est basé en région parisienne, regroupe 350 collaborateurs.

Plus d'informations sur notre site internet <https://www.pickup.fr/>