

3 questions à...

Emmanuel BENOIT, Vice-Président de l'association STAR-SAV



« *Profitez de la dynamique de notre réseau en rejoignant STAR-SAV* »

Qu'est-ce que l'association STAR et quelles sont ses relations avec FEDELEC ?

L'association STAR est un réseau de réparateurs indépendants présents dans toute la France depuis 2010. Notre différence : tous les membres de STAR sont des stations techniques agréées par les marques. Ce choix de n'avoir aujourd'hui que des membres agréés par les marques a été motivé par deux raisons : d'une part, l'association n'a pas à prendre en charge des audits qualité ; d'autre part, cette spécificité permet aux industriels de financer et d'assurer la qualité du réseau.

Beaucoup de nos adhérents sont membres de FEDELEC. Aujourd'hui, réciproquement, l'association STAR souhaite s'ouvrir aux autres membres de FEDELEC. Rejoindre notre association permet d'agrandir son réseau, mais aussi de bénéficier de la communication et de l'ensemble de nos liens avec les industriels.

Comment les membres de FEDELEC peuvent-ils rejoindre STAR ?

L'idée serait de permettre aux autres entreprises de FEDELEC de pouvoir adhérer à STAR si elles ont reçu un audit qualité par un assureur, un industriel, une société de services, pas nécessairement par un industriel de l'électroménager. Dans un deuxième temps, lorsque le mécanisme d'agrément du fonds de réparation sera mis en place, nous aiderons les membres de FEDELEC à passer cet agrément, qui sera suffisant pour devenir membre de l'association STAR. Même si vous n'avez pas d'agrément aujourd'hui, vous pouvez nous contacter pour commencer à entrer dans ce processus afin de bénéficier le plus rapidement possible de notre effet de réseau et de notre capacité de communication.

Pouvez-vous nous parler de votre communication ?

A l'automne, nous avons lancé notre nouveau site internet. Beaucoup de professionnels se plaignent de l'omniprésence de Murfy sur les ondes et de leur tendance à s'approprier le message de la réparation. Evidemment, STAR SAV a décidé de riposter et de communiquer également.

Notre première démarche a consisté à créer ce tout nouveau site, qui nous permet de rentrer « en frontal » avec la concurrence. Il est très simple, très lisible, très clair, moderne. Il a pour but de donner confiance au consommateur, de lui permettre non seulement de trouver un réparateur, mais aussi de prendre directement un rendez-vous et de prépayer sa réparation. Nous véhiculons les messages de FEDELEC : nous précisons que nous sommes un réseau de petites entreprises locales, engagées dans la réparation et qui fournissent un service de qualité.

Ce site n'est qu'un premier outil, et ce ne sera pas le seul. Nous pensons qu'il est absolument nécessaire d'affirmer notre présence et de communiquer de manière efficace. Nous sommes soutenus dans cette démarche par un nombre certain d'entreprises et nous proposons à l'ensemble des membres de FEDELEC concernés de faire partie de cette dynamique.

