



Les meilleures pratiques pour la location d'articles de sport à
L'ÈRE DE LA COVID

Un plan pour faire évoluer votre entreprise tout en assurant la santé et la sécurité de vos employés, vos clients et vous.

Pour poursuivre ses activités à l'ère de la COVID-19, le commerce de détail doit changer radicalement. En prenant de bonnes mesures de planification, de réorganisation et de restructuration, nos partenaires du commerce de la location pourront mener la transition à ce nouvel univers. Le nouvel univers de la location changera pour devenir plus axé sur le client et sur la technologie que jamais. En s'inspirant d'un service de location/démonstration en atelier, le processus devra être adapté et axé davantage sur la technologie afin d'offrir la meilleure expérience client tout en réduisant au minimum le nombre d'employés qui sont en contact avec chaque client, membre de la famille ou groupe.

Cette nouvelle expérience client apportera d'importants changements. Pour être efficace, il faudra recueillir plus de données sur les consommateurs afin d'aider à faire la recherche des contacts et à accélérer le processus de location. Chaque mouvement dans l'atelier devra être planifié et suivi de près et les fonctions des membres du personnel devront probablement être adaptées à la nouvelle situation. Ces exigences donnent l'occasion d'offrir un service à la clientèle de niveau élevé qui accorde une nouvelle importance à la santé, à la sécurité et aux résultats.

Aujourd'hui, la meilleure façon de se démarquer de la concurrence est de s'adapter rapidement et de répondre aux attentes des consommateurs avertis et soucieux de leur santé en établissant l'environnement le plus sécuritaire possible.



LA LOCATION À L'ÈRE DE LA NOUVELLE RÉALITÉ ET COMMENT FAIRE ÉVOLUER VOTRE ENTREPRISE

Vous avez annoncé des nouvelles heures d'ouverture en magasin et sur votre site Web. Vous avez fait du remue-méninges, vous avez consulté les règlements de votre province et votre municipalité et vous êtes sur le point de mettre en application une nouvelle série de politiques et de procédures. Vous avez peut-être même déjà ouvert vos portes et vous reprenez maintenant vos activités. Mais compte tenu des restrictions quant à la capacité, comment gérer les besoins des clients qui ont réservé des articles à louer et de ceux qui se présentent sans réservation? Comment pouvez-vous profiter de cette occasion de conclure une vente tout en assurant la sécurité de toutes les personnes dans l'atelier?

En se basant sur diverses expériences axées sur le client, la réservation est l'élément fondamental de la nouvelle façon de faire. Assigner la tâche d'agent de circulation à l'employé à l'accueil, affecter d'autres employés à la gestion de plusieurs clients en même temps... vos stratégies doivent évoluer et vous devez faire connaître vos nouvelles méthodes à vos clients.

LIGNES DIRECTRICES POUR LES ACTIVITÉS DANS L'ATELIER*

La distanciation physique et l'équipement de protection individuelle sont requis.

- La signalisation doit servir à contrôler le débit de la circulation dans le magasin. Tracez des marques à intervalle de 2 mètres là où il pourrait y avoir des files d'attente et distancez les clients aux endroits où la circulation est plus dense.
- Des distributeurs de désinfectant pour les mains doivent être placés à différents endroits partout dans le magasin, surtout à l'entrée et à la sortie et aux autres lieux de rassemblement, tels que les caisses.
- Décidez quelle sera la capacité maximum et assurez-vous qu'elle est respectée.
- Provide masks & gloves for customers; require them to be worn at all times.

MEILLEURE PRATIQUE : Ne faites pas vos achats sous l'effet de la panique. Choisissez des fournisseurs qui peuvent toujours vous approvisionner en équipement et en fournitures de protection individuelle; vous aider à réorganiser le débit de circulation; coordonner la signalisation qui convient; et vous offrir un plan personnalisé qui est adapté à la nouvelle réalité.

*Assurez-vous de respecter tous les règlements de la municipalité et de la province lorsque vous exploitez vos activités.

Le service, l'essayage et le magasinage devraient se faire sur rendez-vous.

- Toutes les locations devraient se faire par réservation, ce qui représente un changement important.
- En augmentant vos réservations de 20 % à 80 %, vous pourrez mieux déterminer les intentions et l'intérêt des clients.
- Délimitez une partie de l'atelier pour les clients qui ont fait une réservation, ou même un endroit à l'extérieur de l'atelier avec un service à l'auto ou à une fenêtre aménagée à cette fin.
- Utilisez le logiciel EasyGate pour éviter les embouteillages à votre atelier.
- Mettez à jour votre site Web en y ajoutant les nouvelles lignes directrices. Communiquez par messages textes tout renseignement qui concerne le ramassage, le retour d'articles ou le service à l'auto.

Réaménagez l'espace d'arrivée, d'essayage et de ramassage et réaffectez le personnel.

- Gardez les distances de sécurité minimums à l'arrivée des clients. Modifiez les interactions de façon à minimiser le contact et ainsi maximiser l'efficacité et la sécurité.
- Utilisez des cloisons si la distanciation physique est difficile à respecter.
- Modifiez les tâches des employés de façon à adapter votre service à la nouvelle méthode de location. Les employés peuvent travailler avec un groupe du début à la fin ou dans une zone individuelle.

MEILLEURE PRATIQUE : Mettez en place un système de réservation qui peut facilement être mis en ligne, en magasin et sur diverses plateformes afin d'assurer une expérience client homogène. L'utilisation de la technologie dans toutes les circonstances possibles réduit les contacts au minimum et peut améliorer chaque rencontre avec un client tout en maintenant la sécurité.

Guide du processus de location

Les déplacements des clients – de l'entrée, à l'essayage, à la sortie – sont tous surveillés.

- Le débit de circulation est contrôlé par les employés et la signalisation en magasin.
- L'employé à l'accueil confirme le rendez-vous, assigne un employé au client et s'occupe des clients sans rendez-vous.
- L'employé accompagne le client à l'endroit de l'essayage/ajustement où l'analyse commence.
- Le client essaye des bottes et choisit ensuite des skis et des bâtons.
- Une fois le produit choisi et ajusté, le client se rend à la sortie.

Minimisez le contact et maximisez la sécurité lors de l'analyse, de l'essayage et de l'ajustement.

- Les clients et les employés doivent porter un masque en tout temps.
- Des cloisons doivent être utilisées entre chaque espace d'analyse lorsqu'il n'est pas possible de garder une distance adéquate.
- L'utilisation d'un numériseur de pied 3D permet une analyse sans contact.
- Les employés doivent porter des gants lorsqu'ils manipulent des produits.
- Servez-vous d'une technologie qui vous permettra de réduire les contacts en obtenant à l'avance la pointure, la taille, le poids, l'habileté du client. Vous pourrez ainsi conclure la transaction plus rapidement et assurer la sécurité de l'employé et du client.

Toutes les articles que les clients ont essayés, mais n'ont pas achetés doivent être désinfectés avant d'être remis sur les tablettes.

- Lavez (lorsqu'il y a lieu) et désinfectez les articles (en suivant le mode d'emploi sur l'étiquette) à l'aide d'un produit qui, tel qu'approuvé par l'EPA, détruit le SRAS-CoV-2, responsable de la COVID-19.
- Après avoir appliqué le nettoyant désinfectant virucide sur les produits, il faut les faire sécher complètement – de préférence sous UV, à l'ozone ou par ionisation.
- Tous les vêtements qui ont été loués doivent être lavés/désinfectés et séchés dans une cabine de désinfection.
- Les employés responsables du réapprovisionnement de l'atelier doivent porter l'équipement de protection individuelle lorsqu'ils manipulent les produits.

Les zones d'essayage, d'ajustement sur mesure et autres zones publiques sont nettoyées entre le passage de chaque client.

- Utilisez un pulvérisateur électrostatique avec du désinfectant liquide pour nettoyer les grands espaces.
- Nettoyez à la main tous les appareils et outils qui ont été utilisés durant l'analyse, l'essayage et le paiement.
- Les espaces de travail individuels doivent être nettoyés régulièrement pour éviter la contamination.
- Les outils qui servent à purifier l'air pendant la nuit/la fermeture de l'atelier doivent être utilisés en plus des produits de nettoyage habituels durant la journée.

Les articles rapportés doivent être isolés dans l'atelier et dans votre logiciel

■ Chaque produit doit être bien désinfecté et séché avant d'être de nouveau offert en location.

Redéfinissez votre culture avec un service individualisé.

■ Votre commerce sera jugé selon l'expérience client.

■ Des employés en santé sont essentiels pour dépasser les attentes des clients.

■ Profitez des restrictions de capacité dans l'atelier pour accorder toute votre attention au client.

MEILLEURE PRATIQUE : Lorsque le client entre dans votre atelier, vous devez suivre un système à trois volets – la réservation par logiciel, l'analyse sans toucher, et les outils d'ajustement qui minimisent, – et avoir les bons outils de nettoyage afin d'offrir au client une expérience sécuritaire encore meilleure. Ajoutez des nouveaux postes de paiement sans contact, réaménagez l'atelier de façon à prévoir plus d'espace individuel et pouvoir nettoyer en profondeur.

Pour savoir comment nous pouvons vous aider davantage à réaménager votre espace et à réorganiser le débit de circulation, veuillez communiquer avec nous dès aujourd'hui.



Aménagement 2D



Aménagement 3D



Mise en œuvre

ÉQUIPEMENT DE SÉCURITÉ ET DE PROTECTION INDIVIDUELLE POUR LA LOCATION

MASQUE EN TISSU WINTERSTEIGER

(57-100-410 et 57-100-411)

Ce masque a été conçu selon la position du CDC, telle que modifiée récemment, sur le port d'un masque en tissu lorsque d'autres mesures de distanciation physique sont difficiles à respecter. Il peut être utilisé seul dans un environnement, tel qu'un lieu où se fait la location d'articles de sport, afin de bloquer les grosses particules qui peuvent se propager lorsqu'on tousse ou qu'on éternue, par exemple. Il peut être utilisé plusieurs fois et devrait être stérilisé après chaque utilisation pour minimiser les risques. Tailles offertes : moyen et grand.



FILTRE POUR MASQUE PM2.5

(57-100-412)

Ce filtre PM2.5 est idéal pour rendre le masque encore plus efficace. Il suffit de le glisser dans le masque, d'un côté ou de l'autre. Le filtre comprend 5 couches de protection, avec une couche intérieure à charbon actif entre 2 couches de tissu de coton et une couche obtenue par procédé de fusion-soufflage pour bloquer la plupart des particules de plus de 2,5 microns.



LUNETTES DE PROTECTION (57-100-399)

Les lunettes de protection UVEX Genesis^{MD} imposent des normes de qualité plus élevées en matière de confort, de protection et de style. Grâce à une conception de pointe et des technologies de moulage d'avant-garde, les lunettes Uvex Genesis^{MD} répondent encore mieux aux besoins de protection et assurent une efficacité de niveau supérieur.



GANTS DE PROTECTION EN NITRILE (57-100-402)



ÉQUIPEMENT DE NETTOYAGE POUR LA LOCATION

VITAL OXIDE

Bidon de 3,78 litres (57-304-001)

Flacon pulvérisateur de 946 ml (57-304-002)

Notre nettoyant désinfectant et éliminateur d'odeurs Vital Oxide est un produit écologique qui désinfecte tout type de surface. Il élimine la moisissure, les bactéries, les virus et les odeurs avec beaucoup d'efficacité. Ce désinfectant élimine 99,9 % des bactéries et des virus, élimine la moisissure à la source, freine la croissance de bactéries, désinfecte 99,999 % des bactéries sur les surfaces en contact avec les aliments sans avoir à rincer les surfaces et élimine les odeurs à un niveau moléculaire plutôt que de simplement les masquer avec un parfum. Vital Oxide est un désinfectant pour surface dure et un assainisseur pour surface molle.



PULVÉRISATEUR ÉLECTROSTATIQUE SANS CORDON DE QUALITÉ PROFESSIONNELLE

(57-304-011) pour désinfecter les grandes surfaces

Le pulvérisateur électrostatique de qualité professionnelle permet de pulvériser pendant des heures sans avoir à traîner un cordon. En plus, il est conçu pour faire gagner du temps et réduire l'effort au minimum, pour pulvériser moins de liquide et pour couvrir plus de surface. Sa technologie brevetée permet de fournir une charge électrique pour étendre une solution qui enveloppe uniformément les surfaces conductrices de manière efficace. Les particules portant une double charge enveloppent toutes les surfaces conductrices – ombragées, verticales et en dessous.



Peut être commandé dès maintenant pour une livraison vers le 15/09.

PULVÉRISATEUR ÉLECTROSTATIQUE À DOS, SANS CORDON DE QUALITÉ PROFESSIONNELLE

(57-304-012) Conçu pour permettre de couvrir jusqu'à 2 137 mètres carrés avec un seul réservoir rempli de liquide.

- La charge électrostatique brevetée fait pénétrer le produit chimique en mince couche uniforme sur toutes les surfaces.
- Le réservoir amovible en PEHD facile à remplir peut contenir 8,5 litres de produit chimique, vous permettant de couvrir jusqu'à 2 137 m².
- Ce pulvérisateur sans cordon vous facilite la tâche en vous permettant de vous déplacer aisément d'une pièce à l'autre.
- La buse 3-en-1 vous permet de régler la grosseur du jet selon votre application.
- Un tuyau de 1,2 m avec valve à dégagement rapide augmente la portée et rend le pulvérisateur plus facile à manœuvrer.



Peut être commandé dès maintenant pour une livraison vers le 15/09.

APPAREIL EASYFRESH POUR DÉSINFECTER LES BOTTES (7368-03)

Cet appareil Easyfresh à deux bras désinfecte les bottes en éliminant les bactéries, les virus et les odeurs. Muni de deux buses sur chaque bras, il désinfecte complètement toute la botte. Cet appareil compact comprend également une buse flexible pour désinfecter les casques. Vos bottes et vos casques seront toujours propres et désinfectés!



DÉSINFECTANT EN AÉROSOL POUR LES BOTTES (57-305-001)

Conçu pour les patins à roués alignées, les bottes de ski ou les chaussures louées, ce désinfectant élimine les odeurs, contrôle la moisissure et élimine aussi la plupart des microbes tout en laissant une odeur fraîche de citron. Un aérosol désinfectera jusqu'à 300 à 400 paires de bottes ou de chaussures. Ne contient pas de CFC ou de COV. Expédition par voie terrestre seulement!



SÉCHOIR À ÉQUIPEMENT PAR IONISATION

L'ionisation de l'air est une technologie ÉCOLOGIQUE qui permet de purifier l'air et d'éliminer les microorganismes sans utiliser des produits chimiques. L'industrie alimentaire utilise également l'air ionisé pour diverses applications, telles que le nettoyage des bouteilles. Ce séchoir désinfecte de manière efficace les produits en magasin à l'aide d'une nouvelle technique de circulation et d'ionisation de l'air pour chaque tablette individuellement.

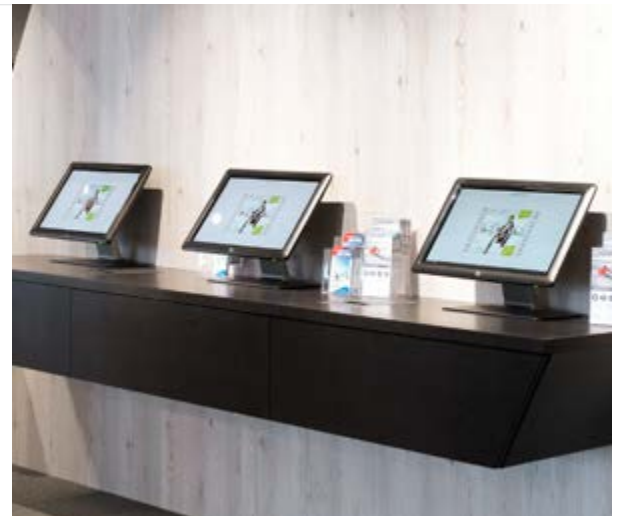


LOGICIEL, ANALYSE ET EFFICACITÉ

LOGICIEL EASYRENT

Les nouveaux défis demandent des solutions novatrices qui peuvent s'adapter selon les circonstances. Le logiciel Easyrent de WINTERSTEIGER offre les produits qui conviennent à vos propres besoins tout en proposant de nombreuses possibilités pour l'avenir.

En utilisant la technologie informatique la plus récente, nous sommes en mesure de garantir un service professionnel et fiable de la plus haute qualité. Notre équipe de vente chevronnée peut vous aider à concevoir une solution sur mesure pour vos besoins particuliers.



NUMÉRISEUR DE PIED 3D BOOTDOC

Grâce à la plus récente technologie, les deux pieds sont mesurés et numérisés simultanément en quelques secondes seulement. L'image 3D qui s'affiche est d'une très grande précision et peut être analysée sous tous les angles. Le pied est mesuré sans que le client ait à changer de bas. La procédure assure donc plus d'hygiène et de confort.



AJUSTEMENT DE LA FIXATION

L'ajustement de la fixation se fait au comptoir où les skis sont remis au client à l'aide de l'appareil Size-fit, plutôt qu'en utilisant la botte de ski comme on le faisait auparavant. Grâce à cette méthode, le client peut garder les bottes dans ses pieds et on élimine un point de contact entre le client et l'employé.



SIGNALISATION DE DISTANCIATION PHYSIQUE CLÉS EN MAIN



Affiche d'arrêt, 30,5 x 7,7 cm



Affiche pour le distributeur de désinfectant, 21,6 x 28 cm



Cercle d'attente de 61 cm de diamètre



Affiche de distanciation, 122 x 40,7 cm

LOGICIEL DE LOCATION POUR CHAQUE ÉTAPE

LE PROCESSUS DE LOCATION DE L'AVENIR



Efficacité accrue grâce à un processus de location accéléré

- Un choix très précis des bottes permet à chaque client de passer moins de temps à en essayer différentes paires. On gagne ainsi 20 % de temps par paire de bottes.
- Les ressources matérielles, telles que les sièges, et les ressources humaines sont utilisées de manière plus efficace dans l'espace d'essayage des bottes et réduisent ainsi les temps d'attente.
- Vos clients gardent les bottes dans leurs pieds pendant l'ajustement des fixations, ce qui accélère le service et permet de meilleures mesures sanitaires.

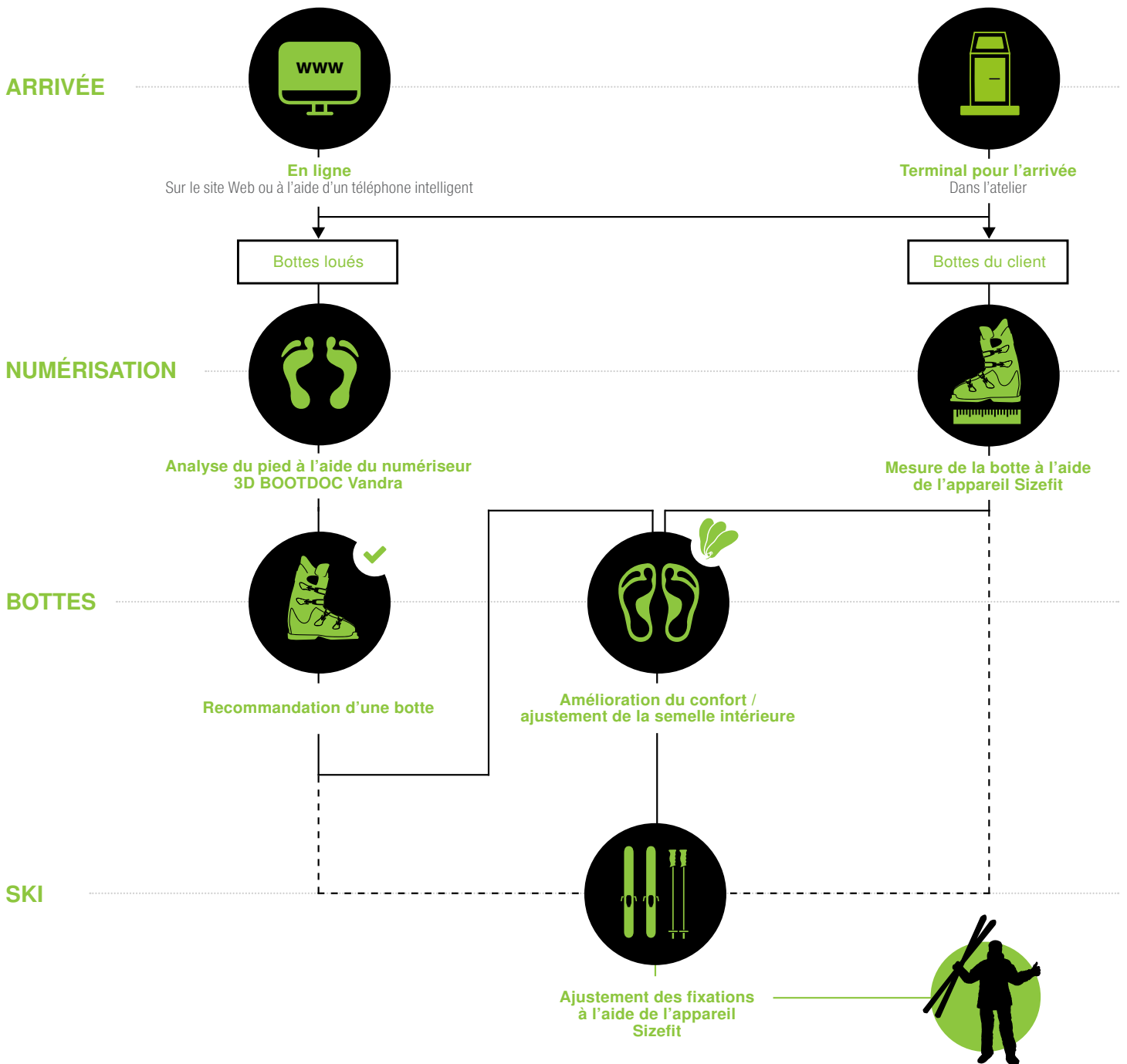


Plus grande satisfaction de la clientèle grâce à un processus de location semi-automatisée et sans contrainte



Collection de données en continu par la numérisation et les réseaux de données.

PARCOURS À SUIVRE POUR LA LOCATION



L'avenir de la location d'articles de sport est assuré grâce aux composantes Easyrent intégrées et exclusives de WINTERSTEIGER : le logiciel Easygate, le numériseur de pied 3D BOOTDOC Vandra et l'outil d'ajustement de fixations Sizefit. Quatre zones différentes permettent de gérer rapidement et efficacement la location des articles pour vos clients.

