

# Lapeyre

## *Vendre efficacement sur tous les canaux de commercialisation et réduire le cycle commande-livraison avec la solution Cameleon*

Implanté dans plusieurs pays d'Europe à travers plus de 350 points de vente et 14 sites de production, Lapeyre distribue des produits de menuiserie, de cuisine et salle de bain standards et sur mesure.

Lapeyre fonde sa stratégie de croissance sur la multiplicité et la complémentarité de ses canaux de vente : magasins, filiales spécialisées pour les professionnels du bâtiment ou directement sur Internet en B2C (lapeyre.fr) et en B2B (lapeyrepro.com).

Pour dynamiser ses réseaux de vente et mieux servir ses clients, Lapeyre a choisi la solution logicielle Cameleon.

**Vendeurs, distributeurs filialisés, acheteurs Web utilisent Cameleon pour consulter le catalogue Lapeyre, personnaliser fenêtres et portes, passer commande et transférer automatiquement les données de fabrication du point de vente aux usines.**



« *Cameleon, outil intégré depuis la commande jusqu'à la fabrication et la livraison, assure une totale sécurité et fiabilité des ventes. Que ce soit en B2B ou en B2C, la mise en place des catalogues électroniques sur nos sites a permis de répondre rapidement aux demandes spécifiques de nos clients, tout en augmentant la fiabilité des commandes et la qualité des produits.* »

**LAPEYRE**

Jean-Louis Servent  
Président du Directoire



# Les enjeux

---

## Equiper les vendeurs et l'administration des ventes d'un outil performant

Les forces commerciales de Lapeyre vendent une offre produit complexe, mêlant produits sur mesure (fenêtres, portes, escaliers) et produits standards. Afin de capitaliser la connaissance métier et gagner en productivité les vendeurs en magasin et l'administration des ventes doivent être équipés d'un outil d'aide à la vente performant et fiable. Celui-ci doit permettre d'écourter le cycle de formation du personnel, d'améliorer l'efficacité commerciale globale et d'augmenter la satisfaction client grâce à un conseil de meilleure qualité.

## Réduire les délais et les coûts opérationnels

Chez Lapeyre les produits sur mesure, qui sont donc fabriqués à la commande, représentent d'importants risques d'erreur, sources de surcoût et de mécontentement de la clientèle. Afin d'améliorer la qualité du service rendu aux clients B2B et B2C, Lapeyre se doit d'assurer une fiabilité totale des commandes et de réduire le cycle commande-livraison. L'automatisation et l'intégration des processus de vente et de fabrication sont essentielles pour y parvenir.

## Développer une stratégie de commerce multi-canal

Lapeyre devait adapter sa stratégie de commerce multi-canal aux nouvelles tendances d'achat des consommateurs. En complément de la traditionnelle vente en magasin (magasins Lapeyre, filiales spécialisées dédiées aux professionnels : Oxxo, Les Zelles, GAMM), Lapeyre a choisi de vendre son offre sur Internet aussi bien en B2C qu'en B2B.

# La solution

---

En magasin, les vendeurs utilisent la solution Cameleon Commerce Suite intégrée à la gestion commerciale pour :

- Consulter sur internet le catalogue produit (standard et sur mesure) propre à leur marché
- Chiffrer en direct avec le client, tout type de menuiserie sur mesure
- Offrir les services associés tels que l'installation, la main d'œuvre, etc.
- Passer les commandes

Dès la validation de la commande de produits sur mesure, Cameleon génère automatiquement toutes les données de fabrication (nomenclatures

et gammes) dans le système ERP des usines Lapeyre. La commande est mise en production immédiatement car elle est fiable.

La solution Cameleon a également permis de déployer des modèles de vente cohérents sur tous les canaux. Les mises à jour des catalogues sur le web et des modèles de configuration sont rapidement et facilement diffusées sur l'ensemble du réseau commercial.

Cameleon a permis de développer des synergies entre les différents canaux de vente. Les acheteurs web sont guidés à chaque étape de leurs projets. Ils peuvent feuilleter le catalogue à l'aide d'une navigation intuitive et d'objets multimédia, visiter des univers thématiques (« le rustique », « l'isolant... »), répondre à des questions d'aide au choix, se laisser séduire par des produits complémentaires (« cross-selling ») ou plus haut de gamme (« up-selling »).

Enfin, ils passent commande sur le web ou choisissent d'affiner leurs projets dans l'un des magasins Lapeyre. Les vendeurs ont accès aux projets initiés sur le web ainsi qu'à des informations plus techniques. Il en résulte une connaissance plus juste des besoins des clients, un suivi plus personnalisé et une meilleure fidélisation.

# Les résultats

---

## Pour le client

- Offre adaptée au besoin dans le budget prévu
- Qualité de conseil des vendeurs
- Rapidité d'obtention du devis
- Suivi personnalisé du web au magasin

## Pour Lapeyre

- Stratégie de vente multi-canal réussie
- Excellente fiabilité des commandes
- Très forte augmentation du CA des produits sur mesure
- Réduction significative du cycle de production
- Mise en fabrication dès la réception de la commande

## Pour les équipes de vente

- Rapidité et facilité à vendre des produits complexes
- Disponibilité accrue pour le conseil et la relation client
- Augmentation de l'efficacité commerciale

Dès la validation de la commande de produits sur mesure, Cameleon génère automatiquement toutes les données de fabrication (nomenclatures