



DES CATALOGUES, DES INFORMATIONS ET TOUTES LES FORMATIONS POUR RELEVER LES DÉFIS DE 2016

L'activité PISCINE

La revue des professionnels de la piscine et du spa



BUSINESS

•
Gérer son patrimoine
personnel

•
Loi Macron

•
Les clés du
référéncement web

RENCONTRES

•
Poolstar

•
Corelec

•
Tout pour l'eau

•
Piscine & Carrelage
d'Aquitaine



ROBOTS ÉLECTRIQUES

UN POTENTIEL MALGRÉ
LA CONCURRENCE

CATALOGUES FOURNISSEURS

2016
PASSEZ
COMMANDE

DÉCOUVREZ LE SITE
www.activite-piscine.com





RENCONTRE Stratégie d'entreprise

POOLSTAR

LA QUALITÉ ACCESSIBLE

Concepteur-fabricant d'une gamme complète d'équipements de bien-être gravitant autour de la piscine, Poolstar s'est bâti en moins de dix ans une solide réputation auprès du grand public comme des professionnels. Développant des produits innovants et financièrement attrayants, l'entreprise met son expertise au profit des pisciniers pour les aider à générer une activité commerciale diversifiée tout au long de l'année.

Texte : Benoît Viallon



1

L'ACTIVITÉ PISCINE : POOLSTAR, C'EST EN PREMIER LIEU UNE HISTOIRE DE VENTE EN LIGNE...

Emmanuel Attar. À l'origine, lorsque Raphaël Elbaz crée la société en 2006, Poolstar est uniquement présent sur Internet. La clientèle cible est alors exclusivement constituée par les particuliers propriétaires de piscines auxquels Poolstar propose une gamme de produits autour du bassin, notamment des douches solaires, des robots ou des saunas. Cette activité sur le web permet de rapidement développer la notoriété de la marque et de son offre auprès du grand public.

Le consommateur, bien qu'ayant découvert nos gammes sur Internet, n'était pour autant pas forcément disposé à acheter en ligne ce type de produits. Il a donc eu tendance à solliciter les revendeurs, ce qui a fait émerger une demande émanant des professionnels.

DU B2B, VOUS PASSEZ AU B2C ?

Le virage à 180° en direction des professionnels s'opère en 2008, lorsque nous présentons notre gamme sur le Salon de Lyon. C'est un véritable changement de cap : l'adoption d'une stratégie B2B s'accompagne du développement de produits et de services adéquats, parfaitement adaptés aux professionnels. Cette évolution s'est cependant opérée sans s'éloigner de notre modus operandi : proposer des produits de qualité à prix abordable.

C'EST DONC UN POSITIONNEMENT PRIX QU'ADOpte POOLSTAR ?

Notre offre se veut accessible, sans autant être bas-de-gamme. Pour chacun de nos produits, nous nous sommes positionnés sur des marchés où de nombreux acteurs historiques étaient déjà bien établis. Il fallait donc que notre offre présente un réel intérêt pour devenir une alternative tangible. Notre légitimité passe par le

rapport qualité/prix de nos produits qui bénéficient d'une recherche de technicité permanente. Au départ, Poolstar agissait comme importateur et distributeur exclusif. Mais très vite, l'entreprise a évolué du simple rôle d'acheteur à celui de donneur d'ordre : désormais, elle recherche un prestataire capable de satisfaire à un cahier des charges extrêmement précis et exigeant. Il faut y voir en filigrane une volonté de qualité très élevée, avec beaucoup d'exigences techniques, qui débouche sur des innovations et parfois le dépôt de brevets.

TOUTES LES GAMMES DE VOTRE CATALOGUE S'INSCRIVENT DANS CETTE LOGIQUE ?

Chacun de nos produits poursuit un objectif : proposer à un prix inférieur une prestation ou un niveau de qualité au moins équivalent à ce qui existe sur le marché. Pour le sauna, notre plus-value réside en particulier sur le confort

POOLSTAR EN QUELQUES CHIFFRES



32
salariés



10%
du CA fait
à l'export



20 à 30%
de croissance
annuelle

1800

1 800 comptes
professionnels
actifs



6 000 m²
de surface de
stockage



du banc, développé selon des critères orthopédiques. Cette avancée a finalement débouché sur la mise au point du fauteuil à infrarouges Alto Confort Plus, primé sur le dernier salon Piscine Global.

Avec notre collection d'aquabikes Waterflex, nous proposons depuis 2010 un produit qualitatif à moins de 1000 € TTC. L'enjeu était de pouvoir combler le vide entre l'offre existante, clairement inaccessible financièrement, et le budget réel des particuliers comme de certains professionnels.

Depuis 2008, nos pompes à chaleur conquièrent de nouvelles parts de marché, si bien que nous n'hésitons pas aujourd'hui à revendiquer la place de numéro 2 français. Cette évolution a été rendue possible par l'expertise technique donc Poolstar bénéficie en interne : la réussite de nos produits réside avant tout dans leurs qualités intrinsèques, qui permettent d'asseoir notre réputation auprès des particuliers comme des professionnels. Gamme historique de Poolstar, la douche solaire illustre parfaitement la capacité de l'entreprise à conférer au produit une dimension esthétique avec beaucoup de diversité dans les formes et les couleurs. Alors que ce n'est pas une nécessité absolue, la douche solaire a ainsi su s'affirmer comme un équipement beau, utile et pratique, même en l'absence de piscine.

VOTRE OFFRE SE DÉCLINE EN DE NOMBREUSES RÉFÉRENCES.

POURQUOI UN TEL CHOIX ?

Notre catalogue se veut à la fois varié et cohérent avec un leitmotiv : proposer des gammes abordables mais aussi complètes. À chaque lancement de produit, Poolstar développe une gamme intégrale afin que le consommateur bénéficie d'un choix le plus large possible. Le défi est de répondre à toutes les demandes et attentes des consommateurs. Les produits sont ainsi systématiquement déclinés dans de nombreuses versions

« Notre positionnement s'articule autour de quatre axes : qualité, technicité, accessibilité et diversité »

en standard. Associée à l'accessibilité, cette diversité agit selon nous comme un véritable levier à la démocratisation de ces équipements annexes au bassin.

POUR LE PISCINIER, CETTE EXHAUSTIVITÉ PEUT-ELLE ÊTRE UNE OPPORTUNITÉ ?

Clairement, l'offre Poolstar constitue pour le piscinier un potentiel de vente additionnelle. Nos gammes permettent

au professionnel de générer du chiffre d'affaires supplémentaire et du trafic dans son point de vente en toutes saisons. Notre catalogue repose sur des produits qui viennent en complément du produit piscine pur : ils ne sont pas indispensables mais très importants autour d'un bassin. Pour le piscinier, c'est donc la possibilité de diversifier sa clientèle, en touchant d'autres clients que les seuls propriétaires de piscine.

Notre positionnement prix s'inscrit d'ailleurs dans cette même logique. Grâce à nos tarifs accessibles, le piscinier accède à une gamme facile à vendre. C'est pour lui la possibilité de proposer des tarifs très proches de ceux pratiqués sur Internet. Compétitif en termes de prix, le piscinier devient alors plus avantageux que la vente en ligne aux yeux du consommateur car il a un avantage concurrentiel : le service et un produit exclusif.

POOLSTAR RÉSERVE AINSI CERTAINS PRODUITS AUX PISCINIERS ?

Oui, nous avons adopté cette stratégie pour les préserver de la concurrence d'Internet. Parmi notre offre de pompes à chaleur Poolex, les modèles Jetline Premium sont exclusivement distribués par les pisciniers. Il s'agit d'une série aux caractéristiques et au design améliorés, qui bénéficie par ailleurs d'une garantie de trois ans et d'une intervention sur site



2



3

1. Emmanuel Attar, directeur commercial.
2. Raphaël Elbaz, directeur et responsable des achats, aux côtés du fauteuil Alto Confort Plus.
3. Cabine infrarouge France Sauna, modèle Apollon 2-3 places.

en cas de panne. Cette segmentation de l'offre est très appréciée par les pisciniers. Dès 2016, nous voulons la généraliser aux autres familles de produits que nous fabriquons. C'est un investissement conséquent pour Poolstar qui sera certainement bénéfique aux pisciniers.

LA QUALITÉ, LE PRIX, L'EXCLUSIVITÉ... QUELS SONT LES AUTRES ATOUTS DE POOLSTAR ?

L'entreprise a conservé une partie de son ADN initial, celui de la vente en ligne. Nous proposons donc aux pisciniers un service de drop shipping : en lien direct avec le consommateur, c'est lui qui assure la vente. Poolstar se charge ensuite de la livraison puis de la gestion SAV du produit. Le professionnel est ainsi libéré de toute la logistique : il n'a pas de stock à gérer ou de service à assurer. Pour le piscinier, c'est un gage d'efficacité inattendu autant qu'apprécié : en pleine saison, nous sommes en mesure de livrer sous 24 à 48 heures toute référence de notre catalogue. Pour sécuriser encore plus son activité, le piscinier a la possibilité de réaliser des précommandes via son espace personnel sur le site Poolstar ou de consulter l'état des stocks.

C'EST DONC POOLSTAR QUI PREND EN CHARGE LE SAV ?

C'est son support technique qui a permis à Poolstar de donner confiance aux clients professionnels. Le service SAV représente 25 % de l'effectif de la société, soit autant que son service commercial. Une hotline est disponible pour le client particulier comme pour le client professionnel : elle permet d'assurer un diagnostic pour identifier les pannes. Dans la plupart des cas, le problème est identifié et résolu en ligne grâce à l'expérience de nos équipes. Néanmoins, si un dysfonctionnement persiste,

Poolstar prend en charge le rapatriement ainsi que la réparation sur site avant le renvoi chez le client.

HORMIS LA SEGMENTATION DE L'OFFRE, QUELLES ÉVOLUTIONS SONT PRÉVUES POUR 2016 ?

Nous allons renforcer nos équipes commerciales sur le terrain pour accompagner au mieux les pisciniers. Le catalogue 2016 va intégrer plusieurs nouveautés, notamment une collection de mobilier de jardin et un spa gonflable dont nous avons défini le cahier des charges.

Pour faciliter les opérations de maintenance, nous avons imaginé un bloc moteur positionné à l'extérieur et non plus dans la paroi.

Son accès est donc facilité et ne nécessite plus de vidanger le spa. Typiquement, le spa gonflable est incontournable : c'est un produit qui attire le chaland et constitue une vente facile. En minimisant les désagréments SAV, Poolstar espère améliorer les retombées de sa vente pour le professionnel.

À noter également, le lancement d'une gamme de produits de traitement NetSpa.

La gamme de pompes à chaleur sera, pour sa part, complétée par des modèles petite et grosse puissance. Des versions triphasées font ainsi leur entrée au catalogue dans des puissances allant de 15 à 32 kW.

Et comme 2016 marquera les 10 ans de Poolstar, le salon Piscine Global sera l'occasion de dévoiler de nombreuses autres innovations.



4



5



6



7

4. Douche solaire Dada avec réservoir 40 L.

5. Pompe à chaleur Jetline Premium, modèle exclusivement réservé aux pisciniers.

6. Aquabike WR4 Waterflex.

7. Bloc moteur détachable de la nouvelle gamme de spas gonflables NetSpa.