

**DOSSIER DE PRESSE
2011**



***yakarouler*.com**

**YAKAROULER.COM, PREMIER CENTRE AUTO
100 % INTERNET ET MAGASIN**

**AGENCE COM1ANGE – 11, RUE VERON
75018 PARIS – TEL. 01 42 23 18 92**



SOMMAIRE

Edito de Yann Gyssels	p.3
Historique	p.4
Un mode de distribution unique : du clic au magasin	p.4
Commande en ligne	p.5
Deux centres de montage en Région parisienne	p.6
Un réseau de garages partenaires	p.7
Un service après-vente, de conseil et d'accompagnement	p.8
Le dico de l'auto : un service d'accompagnement du client	p.8
Les personnalités de Yakarouler.com	p.9
Contacts	p.11





« Six ans déjà que l'entreprise que je conduis poursuit son travail quotidien de bien servir nos clients et prendre en considération toutes les demandes.

Yakarouler.com est né de constats difficiles du secteur, des prix prohibitifs des concessionnaires, fast-fitters et autres garages, des clients laissés sans conseils dans les centres auto, des relations de méfiances implicites dues aux risques d'arnaques courantes, des prestations parfois faites trop rapidement et sans qualité. Sans oublier que l'entretien et la réparation auto n'est jamais un acte de plaisir. Conscient et engagé contre ces problèmes identifiés, nous avons créé l'entreprise Yakarouler.com avant tout, autour et pour, les usagers automobilistes.

Pourquoi ? Car nous savons très bien que meilleure est la solution apportée aux clients, meilleure est la santé de notre business. C'est donc un contrat gagnant-gagnant que nous établissons avec nos clients. Notre modèle économique prône l'anti-arnaque.

Nous partons toujours des besoins du client pour déterminer notre offre. Notre première règle est de proposer des pièces de première qualité au meilleur prix. Toute l'année, offrir des économies sur 40% à 70% sur l'ensemble des pièces auto de grandes marques est donc notre fer de lance.

S'en tenir à l'unique activité de vente de pièces et accessoires auto est aujourd'hui une faute. C'est pourquoi, dès nos débuts, nous avons ouvert le premier centre auto 100% en ligne afin de répondre à tous les besoins (site internet + magasin + centre de montage).

Tous les clients se retrouvent dans ce modèle efficace. De la simple personne qui ne fait que passer pour une simple vidange en centre de montage au connaisseur qui souhaite un conseil pointu par téléphone et acheter une pièce auto livrée chez lui en moins de 48h.

Aux travers d'échanges réguliers, en boutiques-ateliers et lors des 500 appels téléphoniques journaliers au service client, nous construisons de réels liens avec nos clients. Notre attitude d'écoute est la meilleure façon de percevoir les attentes et les priorités. Ainsi, nous mettons continuellement en place de nouveaux services qui simplifient, décomplexifient et font gagner du temps à nos clients.

Avec le retour des premiers beaux jours et l'approche de l'été, nous avons choisis d'ouvrir un nouveau magasin pour répondre à une clientèle fidèle de plus en plus nombreuse. Très attendu, situé dans le parc d'un des plus grands centres commerciaux français, Belle Epine, il permet d'acheter en boutique toutes les pièces et accessoires auto aux prix pratiqués sur le web. Les clients ont aussi la possibilité de faire monter les pièces dans l'atelier de la boutique où sont traitées plus de 50 voitures par jour. Ce nouveau site a aussi permis à Yakarouler.com de changer de locaux de préparation de commande internet pour atteindre un rendement de 3000 commandes journalières.

Si Yakarouler.com a aujourd'hui atteint l'organisation d'une très grande entreprise, nous restons conscients du chemin qu'il nous reste à parcourir. Yakarouler.com évolue rapidement, cela se voit, cela se dit, mais les défis sont nombreux : maintenir les meilleurs prix et meilleurs délais de livraison, enrichir notre catalogue déjà très fourni, proposer de nouveaux services... autant de sujets sur lesquels nous restons fortement mobilisés.

Conscients d'évoluer dans un milieu très concurrentiel, où notre responsabilité de vendeur de pièces et accessoires auto entraîne la sécurité et le bien-être de nos clients, nous sommes confiants en l'avenir. Aujourd'hui, nous pouvons nous réjouir d'une satisfaction client de 9,6/10 sur le site Fia-net.com, une grande fidélité de nos clients, la confiance de nouveaux investisseurs et l'augmentation constante du nombre de commandes.

Yann Gysseles
Fondateur de Yakarouler.com

POUR LA PETITE HISTOIRE...



Le site historique a été ouvert en 2006 sous le nom de Discount auto center.

L'entreprise est née de la rencontre de professionnels de l'automobile et de l'internet. L'idée a été de faire le premier centre auto en ligne. C'est-à-dire, avoir un site internet d'achat en ligne de pièces et accessoires auto couplé à un magasin et un atelier.

Depuis ses débuts, l'entreprise accroit et élargit sa clientèle.

En janvier 2011, Yakarouler.com a pris un tournant décisif grâce à une levée de fonds de 3 millions d'euros, auprès de Serena Capital. Depuis, l'évolution de Yakarouler.com s'accélère de jours en jours. **Le 6 juin 2011, l'entreprise installe sa logistique à Belle Epine, dans un local de plus de 2000 m2 afin de répondre au nombre de plus en plus croissant des commandes.**

UN MODE DE DISTRIBUTION UNIQUE : DU CLIC AU MAGASIN

Yakarouler.com propose deux modes de distribution : un site Internet et 2 magasins en région parisienne : le 1er à Villeneuve-le-Roi et le 2ème à Belle Epine.

Les prix appliqués en magasin sont les mêmes que sur le site Internet Yakarouler.com.

Le client peut commander ses pièces et accessoires sur le site, les récupérer directement en magasin ou se les faire livrer à domicile. Ensuite, le client choisi de monter les pièces lui-même, dans un des ateliers Yakarouler.com ou dans un des garages partenaires de Yakarouler.com.

Il n'existe, à ce jour, aucun modèle économique permettant d'acheter des pièces auto à prix discount sur internet ou en magasin et de les faire monter à réception.

UN CATALOGUE COMPLET

Avec **plus de 350 000 références dans 7 domaines** (pièces auto, pneu, jantes, entretien et accessoires, tuning, son & car audio, attelages), Yakarouler.com possède le catalogue auto le plus complet du web. Il comporte des milliers de pièces neuves garanties par les professionnels de l'équipement auto.

PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS

Les **produits présents sur Yakarouler.com** sont des pièces détachées, pneus, jantes, produits d'entretien et accessoires nécessaires à une automobile. Il est également possible de trouver des revues techniques, des batteries et accessoires, des plaques d'immatriculation personnalisées, des huiles pour l'équipement et le dépannage. On y trouve tout l'équipement intérieur et extérieur, les ampoules et coffrets, des additifs, et tout ce qui concerne l'entretien et la sécurité du véhicule. D'autres accessoires comme l'outillage, les attelages, le portage, ce qui a trait au son, à la téléphonie mobile, aux alarmes, à la carrosserie, au tuning...

Les **services proposés par Yakarouler.com** sont 2 ateliers en région parisienne et un réseau de garages partenaires, permettant aux clients Yakarouler.com de faire monter leurs pièces.

L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Yakarouler.com travaille uniquement avec **les plus grandes marques de pièces détachées, accessoires ou audio** : Bosch, MGA, Valéo, Michelin, Pirelli, Bosal, Ate, Bendix, TRW, Walker, Focal, Pioneer...

Des professionnels de l'automobile, entre 5 et 15 ans d'expérience dans leurs domaines respectifs de compétence (vendeurs, spécialistes pièces auto, spécialistes audio, garagistes et mécaniciens), sont à la disposition des clients de Yakarouler.com.

Certains ont une reconnaissance nationale voire internationale (par exemple, Yann Canoine a été Champion du monde de Car audio) dans les domaines de la pièce auto, du tuning, du pneu, de l'équipement audio, de l'attelage et du portage de l'accessoire. Les domaines de l'équipement auto, du freinage, de la suspension, de la direction, de l'échappement et de la distribution sont aussi concernés.

La politique de l'entreprise est d'utiliser des pièces auto **neuves** répondant à toutes les exigences de fabrication des **normes européennes**. Elles sont donc élaborées par les plus grands équipementiers et fournisseurs de première ou deuxième monte.

Si Yakarouler.com est une entreprise digne de confiance, c'est aussi car de grands canaux de distribution comme la boutique en ligne de **Grosbill** et, récemment celle de Pixmania, ont choisi de l'intégrer.

DES PRIX CASSÉS

Yakarouler.com est le premier centre auto en ligne avec des **prix défiants toute concurrence** pour des produits de marques 'service compris'. Yakarouler.com propose des prix inférieurs jusqu'à **70%** par rapport aux prix des garages traditionnels et offre la garantie 'le moins cher du net'. Grâce aux relations privilégiées entretenues avec les plus grands fournisseurs automobiles, Yakarouler.com s'avoue imbattable sur ce marché.

Yakarouler.com propose le **paiement de la différence** entre deux pièces si le client trouve moins cher ailleurs.

LES GARANTIES YAKAROULER.COM

Yakarouler.com prévoit une **garantie d'un an** pour ses produits (hors consommables).

Un délai de 10 jours est prévu pour contacter le service client afin de convenir d'un éventuel retour lorsque la pièce ne correspond pas aux attentes du client. Yakarouler.com laisse 20 jours à ses clients pour retourner le produit dans son emballage d'origine et en parfait état.

Passé ce délai, la pièce n'est plus reprise.

COMMANDE EN LIGNE

Commander en ligne c'est simple et rapide, après validation de la commande, il faut compter entre 24h et 48h de délai. C'est au client de choisir le lieu de réception : à son domicile, dans un point relais ou dans un des magasins Yakarouler.com.

Lors des différentes étapes, le client peut, s'il le souhaite, choisir le paiement à la livraison en trois fois à partir de 300€ d'achat ou en 5, 10, ou 20 fois à partir de 150€ d'achat avec Receiveandpay. Grâce à l'onglet « **suivi de commande** », le client peut à tout moment voir où en est sa commande. La Belgique peut également profiter des prix de Yakarouler.com.

Evaluation du site internet

C'est le client qui évalue le site internet afin d'améliorer les 'performances' de Yakarouler.com.



DEUX CENTRES DE MONTAGE EN RÉGION PARISIENNE

Pour l'achat, le retrait et le montage des pièces ou encore le conseil, les équipes de Yakarouler.com accueillent leurs clients dans les magasins de Villeneuve-Le-Roi (à 5 min d'Orly et à 15 min de Paris) ou de Belle Epine.

YAKAROULER.COM À VILLENEUVE-LE-ROI

Horaires : du lundi au samedi de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Adresse : 79, avenue de la république 94 290 VILLENEUVE LE ROI

Standard téléphonique Yakarouler.com : 0826 969 600

Accès RER : Gare d'Ablon RER C.

YAKAROULER.COM À BELLE EPINE (NOUVEAU MAGASIN)

Horaires : du lundi au samedi de 9h à 13h et de 14h à 19h.

Adresse : 7, rue des Alouettes 94320 Thiais

Standard téléphonique Yakarouler.com : 0826 969 600

Accès métro : ligne 7- Station Villejuif Louis Aragon. Puis bus 185 ou 285 arrêt à la station Cor de chasse ; RER C Pont de Rungis - Aéroport d'Orly ; TVM arrêt à la station Belle Epine 103, 192, 292, 319, 396 à l'arrêt cors de chasse.



UN RÉSEAU DE PLUS DE 600 GARAGES PARTENAIRES SUR TOUTE LA FRANCE

Les garages partenaires Yakarouler.com sont consciencieusement sélectionnés par les équipes de Yakarouler.com.

Chez Yakarouler.com, on ne fait pas les choses à moitié. Après réception des pièces chez le client, l'enseigne propose le montage des pièces dans un des nombreux garages partenaires. Parmi plus de 600 garages, le choix est multiple et l'opération se réalise à côté de chez soi avec toute l'efficacité qui fait le succès de l'entreprise.

UNE SÉLECTION RIGoureuse

La **sélection des garages** se mesure sur plusieurs critères : la qualité du service, les compétences techniques, les tarifs proposés et l'accueil.

Yakarouler.com réalise des vérifications et ne travaille qu'avec des partenaires de confiance.

Une personne s'occupe en interne de contacter les garages et d'étudier les données du postulant afin de déterminer son acceptation ou non. Il arrive que des garages soient refusés.

UN COÛT PRÉDÉFINI

Yakarouler.com met un point d'honneur à **garder les prix transparents**. Chaque garage doit proposer un prix forfaitaire pour les prestations qu'ils sont capables de faire (vidange, montage des plaquettes de freins...). Ainsi, plus de mauvaises surprises pour le client.

Si un client est mécontent d'un garage partenaire, il peut en faire part à Yakarouler.com qui prendra contact avec le garage pour essayer de régler le litige. Dans certains cas, le prestataire peut se voir retirer de la liste des garages partenaires. D'autre part, les garages ont la liberté d'inscrire les prix qu'ils souhaitent sur leur fiche de centre de montage.

Tous ces critères font l'objet d'une **évaluation systématique par les clients**.

COMMENT ÇA MARCHE ?

Le dispositif mis en place par Yakarouler.com est simple. **Au moment de la validation de son panier**, on sélectionne le centre de montage en fonction de la localisation et des prestations de celui-ci. Le garage est automatiquement averti de la commande et le client n'a plus qu'à prendre **rendez-vous**.

A noter, le matériel est d'abord livré au domicile du client ou en magasin pour contrôler la conformité du matériel et éviter une perte de temps.

Il est possible de consulter la liste et la carte des centres de montage sur www.Yakarouler.com.

DES SERVICES APRÈS-VENTE, DES CONSEILS ET UN ACCOMPAGNEMENT

Le service après-vente : une priorité chez Yakarouler.com.

Les clients bénéficient de **services et de conseils** dans les domaines de la réparation et de l'entretien des véhicules.

Par ailleurs, les conseils ou la vente par des professionnels du secteur auto, **un service on-line** rapide et de qualité est disponible.

Constitué d'anciens vendeurs en centres auto français, les téléconseillers sont de vrais professionnels de la mécanique auto. Ils peuvent ainsi renseigner et aiguiller les clients sur le choix de pièces délicates.

Les professionnels Yakarouler.com sont à l'écoute des clients du lundi au vendredi de 10h à 18h sans interruption au 0 826 969 600 (0,14€ttc /min) ou par mail.

LE DICO DE L'AUTO : UN SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT DU CLIENT

Yakarouler.com recherche toutes les solutions afin de satisfaire ses clients.

Le dico de l'auto représente un véritable support d'accompagnement de la découverte de la mécanique. Site non marchand de Yakarouler.com, le **dico de l'auto** est une véritable bible de l'automobile. On y trouve 3 principales rubriques :

- Plus de 200 articles sur l'entretien auto, pièce par pièce pour tout pour comprendre simplement du fonctionnement de chaque élément du véhicule et en connaître les symptômes d'usure. Les articles sont agrémentés d'annotations et de conseils de mécaniciens professionnels pour aider le lecteur à être autonome face à son véhicule. Les entretiens décrivent aussi bien les opérations les plus simple de remplissage du lave glace au changement complet d'une ligne d'échappement.

- Un diagnostic panne en ligne. Un outil interactif qui à partir des symptômes de la voiture permet de déceler les causes possibles de la panne.

- Un glossaire dédié aux voitures pour ne plus être perdu face au nom des pièces et termes automobiles.

Ainsi, chaque automobiliste peut y trouver des réponses à ses questions...



LES PERSONNALITÉS DE YAKAROULER.COM

Yann GYSSELS, Président Directeur Général (ancien directeur de magasin Eldorauto)
Fondateur de Yakarouler.com en 2006, Yann doit la réussite de son entreprise à sa détermination et son goût pour la négociation.

Sa phrases préférée : C'est encore trop cher pour nos clients

Son point positif : Son engagement auprès des associations

Son point négatif : S'endort sur son bureau

Dominique WROBLEWSKI, directeur Général (ancien co-fondateur grosbill.com)
Co-fondateur de Yakarouler.com, mais toujours développeur du site Dom partage son temps entre les réunions et les galères techniques tout en gardant la simply attitude.

Son site préféré : thinkgeek

Son point positif : En cas de problème, il a toujours la solution !

Son point négatif : S'endort aussi sur son bureau

Olivier MIRABILE, Responsable achats
Véritable passionné de l'automobile il vous présente un catalogue de pièces d'expert ! Mais Olivier possède un super pouvoir : il démarre aussi vite sa moto qu'il décroche son téléphone !

Son site préféré : Yakarouler.com

Son point positif : En cas de panne auto, Oliv' est là.

Son point négatif : 10 coups de fils par heure dans les heures creuses

Nancy CORREIA, Responsable approvisionnement
Notre Shiva de Yakarouler.com, elle gère trois écrans en même temps, une vingtaine de fenêtres ouvertes de fournisseurs et d'applications de commandes et garde toujours un oeil sur tous les bons de préparations.

Son site préféré : facebook.com

Son point positif : Une équivalence, Nancy est là, et dans la bonne humeur.

Son point négatif : Cherchez toujours, on a pas trouvé

Yann CANOINE, Responsable Magasin (Champion du monde IASCA 2001)
Sérieux et rigueur, sont peut-être les secrets de sa réussite aussi bien dans sa passion du car audio video qu'au quotidien dans son travail.

Son site préféré : focal.com

Son point positif : N°1 en relationnel client

Son point négatif : Pas touche à sa voiture



Caroline BOISSONNADE, Responsable Litiges

Savoir déceler les problèmes avant même qu'ils n'apparaissent est son sixième sens. Fine négociatrice au grand cœur, elle sait trouver les solutions et les mots pour redonner le sourire aux clients.

Son site préféré : fia-net.com

Son point positif : Sens de l'écoute aiguisé

Son point négatif : La seule qui cherche encore où est son moteur

Cédric TORELLI, Responsable logistique

Ce jeune étalon italien, chevalier des temps modernes, combat ardemment le temps et les imprévus afin que son altesse le client soit servi en temps et en heure.

Son site préféré : Youtube.com

Son point positif : Un grand cœur

Son point négatif : Fougueux au sang chaud

Stella ADOARDI, Responsable de création et intégrateur Multimédia

Avec une réactivité à toutes épreuves, sa créativité n'a aucune limite. En revanche ne vous amusez pas à faire des blagues sur les Corses car vous risqueriez d'y perdre votre langue !

Son site préféré : facebook

Son point négatif : N'a pas le permis ! Un comble

Son point positif : A toujours le sourire

François BEAUTOUR, Designer de service

Véritable aventurier dans l'âme, François aime se lancer dans les plus grands défis. C'est pourquoi, il a rejoint l'équipe Yakarouler.com en tant que designer de service avec pour objectif de révolutionner la perception du monde automobile.

Son site préféré : instructables.com

Son point négatif : Escalade des façades d'immeubles sans filet ! // N'a peur de rien

Son point positif : La maîtrise de soi

CONTACTS



Contacts Yakarouler.com

Stella ADOARDI, Responsable communication
Tel. 01 41 65 11 67 – sadoardi@Yakarouler.com
François BEAUTOUR, Chef de projet design service
Tel. 01 41 65 11 67 – fbeautour@Yakarouler.com



Contacts Presse

Tel. 01 42 23 18 92
Angélique WARAIN - angelique@comunange.com - 06 85 54 36 33
Rose BOURGEOIS - rose@comunange.com - 06 17 58 24 62

