

L'Expérience **KRYPTONITE®**

Guide pratique du revendeur

Comment aider le cycliste
à sécuriser son vélo

- › Encourager l'achat d'un dispositif antivol
- › Comment choisir un dispositif antivol
- › Service après vente

NOTRE VISION

Notre passion est de nous assurer que vous pouvez vous rendre où vous voulez, quand vous voulez, en mettant à votre disposition un système de sécurité intelligent et sérieux. Nous serons la référence en matière de sécurité portative à laquelle tous les autres sont comparés ; nous comptons l'être grâce à une qualité de produit inégalée et à un service intègre."

LA PROMESSE DE NOTRE MARQUE

La marque d'antivol destinée à ceux qui recherchent la certitude et la liberté associées à la protection assurée par Kryptonite.





Nos concurrents se contentent de « vendre de dispositifs antivol » sans plus. Pas nous. Nous offrons une expérience de sécurité complète, à vie – **L'Expérience Kryptonite.**

L'Expérience Kryptonite®, c'est bien sûr la vente d'une garantie de sécurité de qualité et de performance optimales. Mais elle ne s'arrête pas là. Nous fournissons une myriade de fonctions et de services après-vente qui répondent aux besoins en sécurité du cycliste et apporte une vraie valeur ajoutée à nos produits. Nous en reparlerons plus tard.

L'Expérience Kryptonite pour vous revendeurs, c'est vous aider à aider le client dans sa recherche d'un dispositif antivol en mettant à votre disposition un accessoire à forte marge et facile à vendre. Votre temps est limité. Vous devez vous concentrer sur vos chiffres de vente de vélos, la qualité de votre service et la satisfaction de vos clients. Dans l'idéal, vous aimeriez pouvoir consacrer du temps à tous vos accessoires, mais il y en a simplement trop et vous n'avez pas assez de temps.

Laissez-nous vous aider. Ce guide est là pour vous permettre de comprendre combien la sécurité des vélos est importante pour les clients et comment nous compte nous aider à chaque étape du processus. Ceci n'est qu'un simple guide qui vous fournira des conseils et des astuces sur tous nos services afin de vous rendre la vie plus facile.

En travaillant ensemble, nous pouvons nous assurer qu'un vélo soit toujours disponible et en sécurité pour son propriétaire. **À vos guidons !**

10 raisons de faire confiance à **KRYPTONITE®**

Conseil :

Il n'est pas nécessaire de vendre plus d'une marque de dispositif de sécurité dans votre quincaillerie.

Lorsque vous offrez plusieurs marques différentes, vous répétez souvent des options de sécurité différentes. Toutes ces différences de niveaux de sécurité et de prix embrouillent votre client et diminuent vos chances de vente. Une marque unique vous permet d'avoir en stock toutes les gammes de dispositifs antivol dont vos clients ont besoin et de simplifier la mise en rayon, ce qui aidera vos clients à faire leur choix tout en améliorant l'efficacité de votre bénéfice brut sur investissements en stocks.

Knowledge

La sécurité est tout ce que nous savons faire. Nous mangeons, dormons et respirons la sécurité. Kryptonite jouit d'une expérience de plus de 40 ans.

Range

Notre gamme va des kits de dissuasion aux à ceux de sécurité maximale. Nous avons une solution antivol pour tous les besoins.

You

Nous nous engageons à vous soutenir. Nous ne pratiquons pas la vente directe. Nous pratiquons une politique de prix minimum conseillé que nous surveillons de près et nous redirigeons les clients directement vers votre magasin à travers la fonctionnalité Acheter Localement de notre site internet.

Passion

Notre service clientèle n'a qu'une passion : vous venir en aide ainsi qu'à vos clients. Ses membres sont qualifiés, à votre service et toujours à l'écoute.

Training

Nous offrons un programme de formation pour vos employés à travers la plateforme 3pt5. Nous voulons vous aider à former votre personnel en mettant à votre disposition des informations adéquates et importantes pour vos clients. Pour des programmes de formations plus personnalisés, il suffit de nous demander !

Online services

Vos clients et vous-mêmes pouvez accéder à nos services après vente tels que l'enregistrement de clé et de la combinaison, le remplacement de clé et l'enregistrement de protection antivol sur notre site internet www.kryptonitelock.com, pour un service rapide et sans tracas.

Not your average company

Grâce à des valeurs comme l'altruisme et la curiosité, nous avons pu construire une équipe qui cherche à vous soutenir, à connaître votre magasin et à vous aider à réussir.

Intelligent innovation

Nous ne nous contentons pas d'inventer de nouveaux dispositifs, en nous fiant uniquement à notre intelligence. Nous écoutons nos clients et nous tâchons de comprendre leurs besoins afin de lancer sur le marché des dispositifs qui cadrent avec les attentes.

Thieves

Nous connaissons les voleurs et leurs modes opératoires. Tester les dispositifs antivol en laboratoire ne garantit qu'une sécurité partielle. Nous testons nos dispositifs antivols en utilisant les mêmes méthodes que les voleurs dans la rue. Nous connaissons la rue.

Engineered

USA, plus précisément à Canton dans l'État du Massachusetts. Garantie à vie.

ÉTAPE 1 : ÉTAPE 2 : ÉTAPE 3 :

UN CYCLISTE DÉCIDE QU'IL A BESOIN D'UN DISPOSITIF ANTIVOL POUR SON VÉLO, OU VIENT D'ACHETER UN NOUVEAU VÉLO.

Ce que vous devez faire : lui expliquer pourquoi il doit acheter un dispositif antivol, en particulier un Kryptonite, tout en le guidant vers le présentoir des antivols.

Comment encourager le client à acheter un dispositif antivol

- › La vente d'un dispositif antivol n'est pas très « sexy », mais c'est une vente accessoire facile.
- › Lorsqu'un client achète un nouveau vélo, il a besoin de trois accessoires nécessaires. Pour sa sécurité physique, il a besoin d'un casque et d'une lumière. Pour la sécurité de son vélo, il a besoin d'un antivol.
- › Ne demandez pas à un client s'il veut un antivol. L'antivol est un accessoire dont il a BESOIN. Quelle serait sa réaction s'il se faisait voler son vélo ? Donnez lui des informations sur le taux de vol dans le quartier.
- › Parlez-lui de la valeur ajoutée d'un dispositif antivol. S'il se faisait voler son vélo, quelle valeur cela aurait-il à ses yeux ? Il ne s'agit pas que d'argent, mais de ce qu'il perdrait s'il perdait son vélo ?

Le saviez-vous ?

Kryptonite sponsorise chaque année toute une série d'événements populaires qui soutiennent la communauté de cyclistes comme les Cycle Messenger World Championships, Girls Just Wanna Ride, le San Francisco Bike Coalition Winter Fest ou encore Bikes not Bombs.

Conseil :

Gagnez du temps en utilisant l'un de nos diagrammes de planification types dans votre magasin. (voir le modèle de diagramme de planification pour plus de détails !) Ne sous-estimez pas le potentiel de vos dispositifs antivol – il est prouvé que l'antivol est l'un des **3 accessoires principaux** au moment de l'achat d'un vélo. Faites en sorte de récolter cette poignée d'euros en plus.



Pourquoi acheter un dispositif antivol Kryptonite

Kryptonite® est un pionnier dans le monde de la sécurité cycliste. Au cours des 40 dernières années, nous n'avons cessé de développer des produits uniques qui garantissent la sécurité de votre vélo.

Qu'est-ce qui nous rend unique ?

Une qualité de produit inégalée → Nous ne lésinons sur rien quand il s'agit de la qualité de nos produits. Ceux-ci sont fabriqués à partir des meilleurs matériaux conçus et assemblés aux États-Unis et garantis à vie.

Une qualité de service légendaire → Nous avons une confiance totale en nos produits. Notre programme de remplacement de clé et de protection antivol est une référence sur le marché depuis 40 ans.

Expérience → Lorsque vous vendez un produit Kryptonite, vous appuyez sur des décennies d'intégrité et de leadership en matière de sécurité ainsi que sur la qualité de nos produits et de nos services. Vous pouvez nous faire confiance.

Ne jamais se reposer sur ses lauriers. Toujours évoluer.

→ Nous sommes à l'écoute, nous apprenons et nous donnons toujours le meilleur de nous-mêmes pour créer et expérimenter. Nous accueillons le changement à bras ouverts et nous recherchons en permanence des moyens de nous améliorer.



ÉTAPE 1 : ÉTAPE 2 : ÉTAPE 3 :

VOTRE CLIENT A BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR UN ANTIVOL.

(Voilà probablement l'étape la plus importante du processus de vente. Ne vous inquiétez pas, nous l'avons simplifiée pour vous.)
Ce que vous devez faire : Guider le client vers notre poster « Comment choisir un antivol ».

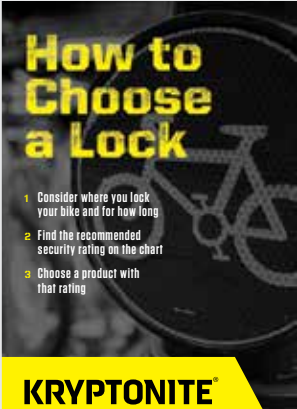
Aider le client à choisir un antivol

L'un de nos principaux objectifs est de vous aider à trouver le produit Kryptonite® le mieux adapté à votre client. Kryptonite classe ses antivol en fonction de l'endroit où le vélo sera attaché et pour combien de temps. (par exemple : arrêt rapide, quelques heures, une nuit).

Notre système de notation fonctionne sur la base d'une échelle allant de 1 à 10. Un « 10 » fournit le niveau de sécurité maximum et est recommandé pour les zones à hauts risques, telles que les zones urbaines à forte densité de population, que le client y fasse un arrêt rapide ou qu'il y laisse son vélo une nuit entière. Un « 5 » fournit un niveau de sécurité modéré et est recommandé pour les arrêts rapides en ville ou en cours de voyage. Un « 1 » fournit un niveau de sécurité secondaire et correspondrait à une zone à faible risque, tel que le bord d'un chemin en forêt.

Conseil :

Assurez-vous de posséder les bons outils de vente dans votre magasin. La publicité Kryptonite sur le lieu de vente, les emballages de la marque et son site internet sont tous des ressources à votre disposition afin de mieux aider votre client à faire le bon choix d'un dispositif antivol qui lui fournira le niveau de sécurité dont il a besoin. **Contactez votre représentant Kryptonite ou envoyez-nous un e-mail pour commander des supports d'étalage en magasin.**

		Quick Stop	Couple of Hours	All Day	Overnight
	Major Metropolitan Area	9-10 Ultimate Security	9-10 Ultimate Security	9-10 Ultimate Security	9-10 Ultimate Security
	Metropolitan Area	4-6 Moderate Security	7-8 High Security	7-8 High Security	9-10 Ultimate Security
	College Campus	7-8 High Security	9-10 Ultimate Security	9-10 Ultimate Security	9-10 Ultimate Security
	Suburbs	4-6 Moderate Security	4-6 Moderate Security	7-8 High Security	7-8 High Security
	Rural Area	1-3 Decent Security	4-6 Moderate Security	4-6 Moderate Security	4-6 Moderate Security
	Car Rack on the Road	4-6 Moderate Security	4-6 Moderate Security	7-8 High Security	9-10 Ultimate Security

Vendre Kryptonite

Lorsque vous aidez votre client à choisir son dispositif antivol, utilisez ces astuces de vente Kryptonite très utiles.

- › Le client veut/a besoin de vos conseils. Utilisez nos nouvelles affiches pour le guider dans son achat.
- › COMMENCEZ toujours par déterminer le niveau de sécurité dont le client a besoin, puis continuez avec le TYPE de sécurité qui lui correspond le mieux – chaîne/antivol en U, ...
- › Notez que la couleur de nos produits varie selon leur niveau de sécurité. Cela vous permettra de comparer facilement avec le client les prix de différents antivols offrant un même niveau de sécurité.
- › N'oubliez pas d'insister sur l'endroit où le vélo sera attaché et pour combien de temps. Si le client attache son vélo dans divers endroits, conseillez-lui d'acheter l'antivol qui correspond à l'endroit nécessitant le plus haut niveau de sécurité.
- › Si un client vous demande, notre catalogue de produits ainsi que notre site internet donnent les détails spécifiques de chaque antivol – il se fiera en général aux informations contenues dans la rubrique « comment choisir » et à vos conseils.
- › Afin de convaincre votre client d'opter pour le niveau de sécurité supérieur, rappelez-lui que si son vélo bénéficie d'un niveau de sécurité supérieur aux autres vélos qui l'entourent, un voleur s'en apercevra et choisira l'option la plus simple.
- › Les clients achètent ce qui se trouvent sous leurs yeux – assurez-vous de mettre vos produits à haut niveau de sécurité à hauteur d'homme. Suivez les recommandations de nos programmes de planification types.
- › Deux antivols valent mieux qu'un. Conseillez à votre client d'en acheter un pour le cadre et la roue arrière de leur vélo et un pour la roue avant. Selon l'endroit où il compte attacher son vélo, il envisagera peut-être même deux antivols en U ou deux chaînes. Vendez au minimum un pack antivol en U+ câble ou un câble avec boucle comme accessoire.
- › Parlez-lui de l'enregistrement de clé GRATUIT et du service de remplacement de clé ainsi que de notre offre en option de protection antivol. Proposez-lui de l'enregistrer en ligne avant qu'il ne quitte votre magasin.

Conseil :

Lorsque vous aidez un client à choisir un dispositif antivol, conseillez-le en vous basant sur **l'endroit où il va attacher son vélo et pour combien de temps** – PAS sur l'endroit où il habite.



Conseil :

Si vous installez le support d'antivol pour votre client, **assurez-vous de lui donner tous les documents** relatifs à son dispositif antivol.

Conseil :

Dès que le client achète un antivol, conseillez-le **de séparer ses clés** et de ne pas toutes les garder sur le même porte-clés.

ÉTAPE 1 : ÉTAPE 2 : ÉTAPE 3 :

VOTRE CLIENT A CHOISI SON DISPOSITIF ANTIVOL ET L'ACHÈTE.

Ce que vous devez faire: lui expliquer le service après-vente de Kryptonite®. Décidez si vous allez offrir d'installer le support d'antivol le cas échéant.

L'Expérience Kryptonite

Le service après-vente de Kryptonite - Après la vente

Remplacement de clé → Le client peut enregistrer son numéro de clé auprès de Kryptonite GRATUITEMENT. Nous serons heureux de remplacer ses clés s'il les perd. La plupart de nos dispositifs antivol sont vendus avec le programme de rechange Key Safe qui offre au client deux clés de remplacement gratuites. Après avoir commandé ses deux premières clés gratuites, le client peut en commander d'autres pour un prix fixe. Attention: les deux premières clés GRATUITES sont livrées ensembles.

Enregistrement de la combinaison → Le client peut enregistrer gratuitement des combinaisons pré-établies ou modifiables auprès de Kryptonite. S'il perd ou s'il oublie une combinaison, il lui suffit de nous appeler.

Garantie à vie → Kryptonite offre une garantie limitée à vie pour les produits présentant une faute. Si l'antivol de votre client cesse de fonctionner, il doit alors nous envoyer par email une photo de l'antivol ainsi qu'une courte explication du problème et nous remplacerons l'antivol.

Offre de protection antivol → Ce programme imité de nombreuses fois fait figure de référence en matière de sécurité et prouve que nous faisons confiance à nos produits, tout en offrant une certaine tranquillité d'esprit additionnelle à votre client. Ce programme, disponible sur les dispositifs antivol en U et les chaînes spécifiés aux États-Unis, au Canada, en Allemagne et au Royaume-Uni, rembourse les clients enregistrés à hauteur d'un prix défini en cas de vol de leur vélo suite à une défaillance d'un dispositif antivol correctement utilisé. Tous les dispositifs antivol des séries Evolution et New York comprennent la première année gratuite, et un prix fixe est applicable pour les deux années suivantes. Les dispositifs antivol de la série KryptoLok nécessitent le paiement des 3 années du programme. Pour toute demande de remboursement d'un client, une copie du ticket de caisse du vélo et de l'antivol doit être fournie.

Programme de changement de clé → Un client qui a perdu sa clé ou sa combinaison et qui ne s'est PAS enregistré auprès de Kryptonite peut nous envoyer son dispositif et nous remplacerons son antivol à moindre prix.

Conseil :

Pour plus d'informations sur comment aider votre client à attacher son vélo correctement, consultez notre Guide Essentiel pour la sécurité de votre vélo !

Ce guide est parfait à donner à votre client. Contactez votre représentant Kryptonite ou envoyez-nous un e-mail pour en commander pour votre magasin.

ULTIMATE BICYCLE SECURITY GUIDE



KRYPTONITE®

KRYPTONITE®

A photograph of a person from the waist down, wearing a white lace top and light blue denim shorts. They have several tattoos, including a large one on their right thigh depicting a goat's head with a red rose. A Kryptonite brand padlock is attached to the waistband of their shorts. To the right, the front of a black bicycle is visible. The background is a dark, textured surface.

Le saviez-vous ?

Votre client peut s'inscrire au service après-vente Kryptonite sur www.kryptonitelock.com. De plus, les commandes de remplacement de clés peuvent également être passées en ligne.

Là pour vous aider

Service après vente

De temps en temps, un client a besoin d'aide avec son antivol après son achat. Voici une liste de services que nous offrons pour vous aider à lui venir en aide.

Garantie à vie → Si un client vient vous voir suite à un problème avec un de nos dispositifs antivol, conseillez-lui de nous contacter pour remplacer son antivol OU échangez son produit avec un autre en magasin. Lorsque vous échangez un produit, il vous suffit de nous envoyer le produit échangé et nous remplacerons le produit sous garantie sans que cela vous coûte quoi que ce soit.

Une même clé pour différents produits → Un client peut souhaiter acheter plusieurs dispositifs antivols utilisant la même clé. Nous offrons une petite sélection de produits répondant à ces critères. Veuillez contacter Kryptonite directement pour passer ces commandes spéciales.

Protection antivol → Si un client se fait voler son vélo alors que celui-ci est protégé par un de nos antivols, il peut nous contacter directement pour faire une demande de remboursement. Dans ce cas, le client devra nous fournir certains documents comme le ticket de caisse indiquant le prix de son vélo. Lorsque vous vendez un antivol à un client, demandez-lui de conserver les tickets de caisse de son vélo et de son antivol car il en aura besoin en cas de vol. Le client doit avoir enregistré son dispositif antivol et son vélo AVANT d'effectuer une demande de remboursement.

Conseil :

N'envoyez pas les antivols défectueux à Kryptonite un à un. **Stockez les antivols pendant un mois et envoyez-les tous en une fois.** Si vous le souhaitez, vous pouvez prendre des photos des antivols et nous les envoyer. Nous vous demanderons alors de nous envoyer les antivols que nous voulons vérifier en particulier.

KRYPTONITE®

**KRYPTONITE
Allegion (UK) Ltd
Bescot Crescent
Walsall
West Midlands
WS1 4DL**

**www.kryptonitelock.com
©2015 Allegion Plc**