Vivre l'expérience produit

Depuis 33 ans, le magasin Cobra demeure le haut lieu du son et de l'image de la capitale. Précurseur à la fin des années 70, résistant face aux grandes enseignes dans les années 90, il place désormais l'expérience produit au cœur de sa stratégie. Rencontre avec le président Luc de Noirmont.

En quoi votre boutique est-elle unique ?
Nous avons conçu la boutique comme un showroom où la démonstration produit est le parti-pris. Nous avons par exemple créé un vidéorium où au moins une quarantaine de vidéoprojecteurs sont en marche et comparables. Le principe est le même pour chaque univers - hi fi, écrans plats, casques, docks iPod…: le client peut comparer le matériel et le tester dans des conditions identiques à celles qu'il a chez lui. C'est parfaitement objectif et cela évite toute déception. Certains fabricants viennent même tester leurs produits chez nous en avant-première avant de les lancer sur le marché français.

« Comment faites-vous pour que les clients finalisent leur achat chez vous ?
Nous avons une approche multicanal. Notre site internet apporte de l'information au client ; en parallèle, il peut appeler un télévendeur ; ensuite il y a le showroom pour tester le produit. Tout cela est complémentaire et amène le client à finaliser l'acte d'achat ici, d'autant plus qu'il peut négocier son prix et que les remises pratiquées sont largement supérieures à celles des multi spécialistes. Enfin, l'acheteur peut repartir avec le produit immédiatement ou se le faire livrer et bénéficier d'un service après-vente rassurant.

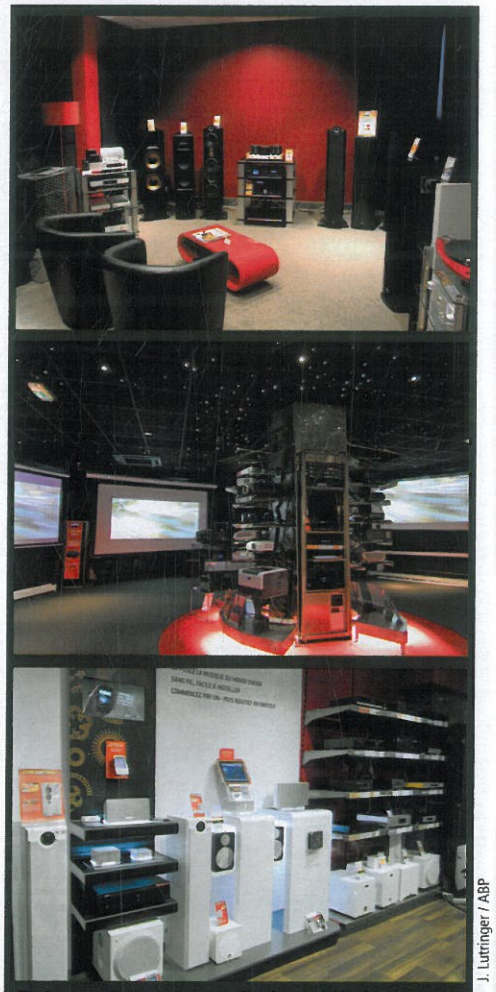
Comment le showroom fonctionne-t-il ?
Un showroom, c'est vivant. Cela doit bouger, et même anticiper les tendances. Ici par exemple, nous créons un troisième auditorium qui va permettre de faire du sur-mesure pour nos clients les plus exigeants. Là, nous aménageons un espace musique dématérialisée : on y expliquera comment combiner les équipements mobiles avec les équipements de la maison. Près des écrans, nous installons un espace avec des tablettes… Nos conseillers sont tous capables de vous faire des démonstrations en magasin, par exemple piloter un écran plat à l'aide d'une tablette. Nous sommes des apporteurs de solution, nous montrons concrètement l'usage à nos clients, ce qu'ils pourront exploiter de ces nouvelles technologies. Notre message : "Demain, vous pouvez avoir la même chose chez vous". »

« DEMAIN, VOUS POUVEZ AVOIR LA MÊME CHOSE CHEZ VOUS »

Propos recueillis par Julie Lutringer

Quelques chiffres :

1 site internet www.cobrason.com
1 boutique-showroom de 2000 m²
1 vidéorium de 120 m² avec 42 vidéoprojecteurs en démonstration comparative en temps réel
3 auditoriums branchés en 7.1 et en 9.1
1 espace musique dématérialisée
Plusieurs espaces home cinema
Plus de 100 écrans plats en démonstration permanente
Plus de 10 000 produits en stock



J. Lutringer / ABP

De haut en bas : nouvel auditorium, vidéorium et espace musique dématérialisée.

Cobra, 66 av. Parmentier Paris 11e