



Kiala confirme sa position de leader en France:

- **Passage du cap des 4500 relais.**
- **Typologie de relais toujours plus innovante et diversifiée.**
- **Méthode innovante de collecte de l'avis et de la satisfaction des clients à la sortie des relais.**

Soucieux de servir au mieux les acheteurs sur internet, Kiala poursuit son développement et l'activation de nouveaux relais. La société renforce ainsi sa position de réseau le plus proche et le plus dense en France avec 4 500 relais :

Kiala poursuit sa croissance et l'implantation de relais dans l'hexagone.

Au delà de leur nombre élevé, ces relais correspondent également à la typologie recherchée par le consommateur moderne. La majorité des Relais Kiala est constituée de points de vente de presse : ces relais bénéficient d'horaires d'ouverture étendus ce qui facilite la vie quotidienne. 91% des Relais Kiala sont ouverts 6 jours par semaine, 63% sont ouverts le dimanche. Les consommateurs y trouvent aussi de nombreuses possibilités d'achats au moment du retrait de leur colis : journaux et magazines, confiserie, téléphonie.

A l'occasion de son effort récent de densification, Kiala a diversifié la typologie de son réseau de relais pour encore mieux répondre aux attentes des consommateurs. Kiala a innové en ouvrant par exemple des relais dans des centres commerciaux (Bercy 2 à Paris) ou dans des parkings d'hyper centre-ville (Inter-cité dans le parking Foch du 16^{ème} arrondissement de Paris).

Un tel réseau dense et diversifié permet d'accroître la pénétration du service de livraison en relais, ce qui représente un enjeu économique important pour les vendeurs.

Kiala sollicite l'opinion de ses clients lors de leur passage en relais :

Kiala lance une nouvelle application mobile grâce à laquelle le client peut donner son avis sur le service Kiala immédiatement après avoir retiré son colis en relais. Avec ce retour d'expérience client instantané, Kiala pourra rapidement réagir et sans cesse améliorer son service pour mieux satisfaire ses clients.

L'application « Confianceo for Kiala », développée en France en collaboration avec la société Wensis, permet au client, directement à partir de son smartphone, de participer facilement et rapidement à une enquête de satisfaction sur les services Kiala.

Le principe est simple :

- Le client Kiala télécharge l'application « *Confianceo for Kiala* » et l'installe sur son smartphone (iPhone et Android).
- Au moment du retrait de son colis dans le Relais Kiala de son choix, il scanne le code 2D (QR code) qui est mis en évidence sur les nouvelles vitrophanies, en train d'être apposées sur la vitrine des 4 500 Relais Kiala en France.
- Il répond à l'enquête de satisfaction, qui ne comprend que 5 questions. S'il le souhaite, le consommateur peut également sélectionner un Relais Kiala en particulier, afin de donner son avis sur l'accueil qu'il y a reçu.

Cette application vient en complément des applications iPhone et Android de Kiala, qui permettent de localiser un Relais Kiala et de suivre ses colis.

« Nous venons de finaliser un effort important de recrutement qui nous a permis de franchir le cap symbolique des 4 500 relais Kiala en France, confortant notre couverture la plus importante en matière de relais en France. Nous sommes également fiers de la qualité de ces relais qui ont d'excellents horaires d'ouverture et permettent de nombreuses possibilités d'achats combinés sans perdre de temps »

« Par ailleurs, notre nouvelle application « Confianceo for Kiala » confirme la volonté de Kiala de rester plus que jamais le champion de l'innovation en relais et d'être toujours plus à l'écoute des besoins des consommateurs. Kiala est aujourd'hui le premier réseau de points de livraison en France à offrir à ses utilisateurs une telle plateforme de communication et d'échange. Les enseignements de ces enquêtes nous permettront de continuer à améliorer notre service pour le rendre plus performant encore. » Explique Denis Payre, co-fondateur et Président de Kiala.

A propos de Kiala :

www.kiala.fr

Kiala est une division autonome du leader mondial de la logistique et du transport UPS dont la mission, depuis février dernier, est de développer des réseaux de relais à travers le monde. Le service Kiala permet aux consommateurs achetant à distance (Internet, catalogue et téléachat) de récupérer, payer et retourner rapidement leurs colis où et quand cela leur convient le mieux, ainsi qu'aux professionnels nomades (commerciaux, techniciens ...) de se faire livrer leur matériel commercial et technique.

Kiala propose une offre de relais centrée autour de 4 axes stratégiques principaux :

- L'indépendance, garantie d'impartialité de traitement des colis.
- Le leadership technologique, garant de l'absence de coûts cachés et d'innovations régulières.
- La couverture internationale, accessible en globalité depuis chaque pays.
- La qualité du réseau, pour une attractivité toujours plus grande pour les consommateurs.

Lancé en 2001, Kiala est présent en Belgique, Espagne, France, Luxembourg et Pays-Bas.

Kiala est disponible auprès de plus de 350 enseignes, dont les principaux acteurs du e-commerce (Amazon, C-discount, BrandAlley, Oscaro, Photoways, Showroomprivé, Sarenza, Zalando ...), des enseignes majeures de la distribution présentes sur Internet (Aigle, Caroll, Celio, Darty, Du Pareil au Même, Esprit, Etam, H&M, IKKS, Promod, Quiksilver, Smartbox, Zadig&Voltaire ...) les principaux groupes de vente à distance européens (Bertelsmann, Damart, Neckermann, Klingel, Yves Rocher....), et des sociétés High Tech pour des services à forte valeur ajoutée (ex : services d'échange de type « swap » pour le service après vente de Belgacom et Free).

www.kiala.fr www.confianceo.com

Pour plus d'information, merci de contacter Emmanuel Maillet :

 +33 6 09 78 31 25

 emaillet@kiala.com