

25/02/12 - 06H00

Le 1 avril 2011, un complexe de karting électrique indoor ouvrait ses portes à Aurillac



Samuel Merchez est le gérant du karting électrique indoor d'Aurillac. Après presque un an d'exploitation, c'est l'heure de faire un premier bilan.

Après presque un an d'exploitation, quel bilan tirez-vous ?

Cette première année a été très satisfaisante, même en ne faisant que très peu de publicité. Je n'avais pas d'objectifs précis, mais les chiffres de fréquentation arrêtés au 31 décembre ont été

Les challenges en groupe proposés par la seule piste de karting électrique en salle du Cantal ont eu du succès. ?

Credit : Photo Christian Stavel

une bonne surprise : 9.500 personnes sont venues découvrir le kart électrique indoor, dont 20 % de groupes.

Quels types de clients avez-vous, et d'où viennent-ils ? J'ai de tout, depuis des enfants de 10 ans jusqu'à des personnes âgées, des particuliers comme des entreprises. Il y a cependant plus d'hommes que de femmes. De plus, les gens viennent du Cantal, mais pas seulement : certains clients étaient originaires de la Corrèze et d'autres de l'Aveyron. Pendant la période estivale, j'ai aussi eu plus de touristes que de locaux. Ces derniers sont parfois moins informés que les vacanciers.

Quels retours avez-vous de la part des clients ? Ils sont généralement très surpris par la machine. Ils ne connaissent pas trop le kart électrique et sont impressionnés par la vitesse qu'ils peuvent atteindre, soit 70 km/h. Ils apprécient le fait de ne pas entendre le bruit du moteur et, souvent, découvre la sensation de piloter sur une piste en intérieur.

Êtes-vous parvenu à fidéliser votre clientèle ? C'est plutôt difficile à réaliser la première année. Au début, certains venaient très régulièrement pour découvrir, puis je ne les voyais plus pendant quelques mois avant qu'ils reviennent à nouveau. Personnellement, je mets l'accent sur la qualité du service pour parvenir à fidéliser les clients, et je pense que c'est ce qui m'a permis d'attirer régulièrement des jeunes.

Avez-vous rencontré des difficultés auxquelles vous ne vous attendiez pas ? J'ai eu parfois un peu de mal à gérer certains clients, notamment en groupe. Ils font un challenge en trois sessions : la première et la deuxième se passent bien, mais ils font n'importe quoi à la troisième. Je suis alors obligé de les arrêter grâce à ma télécommande. J'ai de la chance de n'avoir eu aucun accident ni blessé cette année. J'ai aussi été agacé par certains comportements de clients qui cherchent toujours à marchander. Au départ, j'avais plusieurs formules de prix, mais comme les gens ne

respectaient pas toujours les règles, je les ai supprimées et gardé un seul tarif pour plus de simplicité. Enfin, n'étant pas dans le commerce avant d'ouvrir le karting, j'ai aussi été stupéfait par le comportement et l'attitude de certaines personnes qui entraient pour regarder et repartaient sans adresser ne serait-ce qu'un « bonjour » ou un « au revoir ».

Quels sont vos projets, vos objectifs pour la seconde année d'exploitation ? La première année était une période de lancement, la seconde sera celle de la consolidation. Je vais rechercher des partenariats avec des comités d'entreprise et mettre l'accent sur la communication, aspect que j'ai beaucoup négligé jusqu'à présent. Je vais essayer de me faire connaître davantage et de mieux signaler où se trouve le complexe de kart électrique. Mon but, lui, reste de faire du loisir afin que les gens prennent du plaisir à piloter en famille ou entre amis.

Thibault Jourdan



© Groupe Centre France - Tous droits réservés - Mentions Légales