

La qualité des jouets en progrès

Au lendemain de Noël, les services après-vente des magasins de jouets ont connu une journée relativement tranquille. Grâce au travail des services qualité des fabricants et des distributeurs.



Angers, la Grande Récré, hier. Julien Bauneau, qui était en charge du service après-vente de la Grande Récré, à l'Espace Anjou, a passé une journée tranquille. L'époque où les clients affluaient le lendemain de Noël est, semble-t-il, révolue. De quoi satisfaire les professionnels du jouet, les parents et, bien sûr, les enfants.

Christophe RICCI
christophe.ricci@courrier-ouest.com

Il fut une époque pas si lointaine où les lendemains de Noël rimaient souvent avec file d'attente au service après-vente. On se souvient du train qui déraillait sans cesse, de la voiture radiocommandée désespérément immobile ou de la poupée parlante qui restait muette...

Un phénomène de plus en plus rare, si l'on en croit Grégory Baudoin, directeur de la Grande Récré à Espace Anjou. Pour preuve, il n'y avait pas

de file d'attente, hier après-midi, au service après-vente du magasin.

« On n'a quasiment pas eu de retours. Il n'y a pas de problème de série, je touche de la peau de singe », souriait le responsable. Avant d'ajouter : « Quand il y en a, on le sait très vite ! »

« Des progrès considérables en quinze ans »

Hier, en milieu d'après-midi, Grégory Baudoin avait compté « une dizaine de retours ». Les employés en charge du SAV, qui appréhendaient un peu

cette journée, ont finalement passé une journée plutôt tranquille.

L'explication ? Les services qualité des fabricants de jouets, mais aussi des distributeurs, ont largement progressé et les problèmes de série sont devenus plus rares, sinon identifiés avant l'heure fatidique de Noël. Même si le zéro défaut n'existe pas. Grégory Baudoin travaille dans la vente de jouets depuis quinze ans. « Il y a eu des progrès considérables. Avant, les retours au service après-vente s'étaient sur une semaine complète. Aujourd'hui, c'est réglé en

quelques jours ». Et, répétons-le, sans les files d'attente infernales au milieu d'enfants qui pleurent leur rêve inachevé ! Ce dont personne ne se plaindra, évidemment.

Hier, les enfants qui arpentaient les allées de la Grande Récré avaient le sourire des bons jours. Ils étaient à la recherche de nouveaux jouets à s'offrir, avec l'argent qu'ils avaient reçu la veille.

D'ici quelques jours, d'autres les suivront avec leurs étrennes. « On continue de travailler après Noël ». Mais pas comme avant.

Les jeux vidéo en tête des (re)ventes



Angers, hier. Maxime Jude (dans les lumières de Noël) dirige le magasin **Cash Express** à Saint-Serge.

L'heure est encore aux acquisitions dans les magasins d'achat-vente d'occasion.

« Un Français sur six serait prêt à vendre ses cadeaux ». L'information n'est pas tombée dans l'oreille d'un sourd. Maxime Jude dirige le magasin Cash Express, à Angers, dans la zone de Saint-Serge. Il sait d'expérience qu'un certain nombre de cadeaux de Noël (re) passeront par ses vitrines. Mais hier, l'heure était encore aux

achats. Avec les enveloppes reçues la veille. La mise en vente des cadeaux de Noël viendra un peu plus tard. Le phénomène devrait commencer « ce samedi » et se poursuivre « début janvier ».

Un second Noël

Sans surprise, les produits high-tech sont en tête des ventes et des achats. Multimédia, jeux vidéos, informatiques, téléphones portables

se taillent la part du lion, comme sur internet.

Mais les produits vedettes de ce Noël 2013, ce sont les jeux vidéo. « Encore plus que l'an passé, c'est impressionnant », assure le trentenaire. « La génération des 30/40 ans a grandi avec les consoles et joue toujours ».

Avec tous ceux qui vendent « une console qui ne convient pas ou un jeu en doublon », ceux qui cherchent pourront s'offrir un second Noël.

C. R.

L'INFO EN PLUS

Braderie sur le web

Les lendemains de fêtes sont aussi des jours de braderie sur internet. Hier, à 17 heures, on dénombrait déjà plus de 250 annonces de jeux et de jouets, postées depuis le matin dans le Maine-et-Loire, sur le seul site du bon coin. Une affluence qui se retrouvait aussi sur les sites concurrents (eBay, Amazon, Vivas-treet, etc.) et qui ne se limitait bien évidemment pas aux seuls jeux. Les mises en vente de produits multimédias, informatiques et high-tech fleurissaient aussi vite que le passage du père Noël dans la cheminée !

Capture d'écran

