



## Interview d'Arnaud Guérin, Co-Président de la franchise Cash Express



TV de la franchise/

- Créé le : 01/09/2022
- Modifié le : 01/09/2022

Cette interview d'**Arnaud Guérin**, Co-Président de la franchise Cash Express, a été réalisée par Franchise Magazine dans le cadre de Franchise Expo Paris.



**Cash Express**, 20 ans déjà !

Le réseau **Cash Express** compte actuellement **plus de 130 magasins**, positionnés sur le secteur de l'achat vente de produits d'occasion auprès des particuliers.

En 2022, l'enseigne fête ses **20 ans** et décide, à cette occasion, de **changer ses couleurs**.

« Nous avons aujourd'hui une dominante de vert et de blanc dans notre logo qui change aussi avec l'inclusion d'une flèche, qui symbolise l'économie circulaire, très présente dans notre concept. Également, nous avons changé le design en magasin, depuis le début de cette année, c'est tout frais. Le circuit client a évolué et nous accélérons aussi sur la digitalisation de nos magasins », explique **Arnaud Guérin**.



La crise sanitaire liée à la Covid-19 n'a certes pas été un révélateur de la nécessité de digitaliser l'activité du réseau qui travaillait déjà sur ce volet, mais a plutôt été un **accélérateur**.

« Effectivement, nous avons accéléré notre digitalisation avec des outils de simplification de la venue en magasin, moins de temps en magasin. D'où le fameux circuit client qui a été revu également, qui permet d'être le plus efficace possible pour que le client puisse avoir une expérience certes physique, mais également une efficacité dans son passage en magasin ».

La satisfaction des clients est essentielle

Chez **Cash Express**, la **satisfaction des clients** est **essentielle** car le réseau est avant tout constitué de **commerçants de proximité très proche de leur clientèle**. Cela fait partie de l'ADN de l'enseigne d'avoir des **structures à taille humaine**.

Le spécialiste de l'achat-vente de produits d'occasions veille d'ailleurs à **mesurer cette satisfaction**, d'abord par rapport à l'attachement en termes de fidélité grâce à son **programme de fidélité**, entièrement digitalisé. Celui-ci permet de mesurer le taux de clients récurrent, aujourd'hui de 60 % dans les magasins du réseau. Le taux de nouveaux clients, quant à lui, est de 40 %. **Cash Express** dispose aussi d'un **système d'ambassadeur**, de gestion des avis digitalisés de ses clients en magasin avec les fameux NCS et mesure également cette satisfaction via un partenaire qui gère ses avis digitalisés.

Pourquoi rejoindre le réseau **Cash Express** ?

S'il avait à **convaincre un candidat à la franchise de rejoindre le réseau Cash Express**, Arnaud Guérin avancerait les arguments suivants :

« Aujourd'hui, nous sommes sur un concept qui va permettre de concilier l'économie et l'écologie. Ce qui n'est pas forcément une évidence par les temps qui courent. Mais c'est également un concept qui recèle aujourd'hui d'un nombre très important d'implantations possibles à proximité de la clientèle. Il y a une faisabilité géographique indéniable. Et puis, nous sommes un réseau aujourd'hui très solidaire qui fait la part belle à l'humain. Je pense qu'il y a de nombreuses bonnes raisons de venir nous rejoindre ».

**Retrouvez l'interview vidéo de Arnaud Guérin sur Franchise Magazine.**

**Vous êtes intéressé(e) par cette franchise ?**

N'hésitez pas à faire une demande de documentation !

[Demande documentation](#)

×

[Notre recommandation pour vous :](#)

