

## CHEZ PHOTO PULICANO, LES CLIENTS DÉCOUVRENT UN NOUVEAU PLAISIR À IMPRIMER LEURS PHOTOS

Photo Pulicano est situé dans le centre commercial Intermarché à Sélestat, une ville de vingt-cinq mille habitants dans l'est de la France. En 1992, après avoir repris le magasin photo créé par ses parents dans une petite ville d'Alsace, Emmanuel Pulicano ouvre son deuxième magasin à Sélestat, où 9 magasins photo sont déjà installés. Trente ans plus tard, Photo Pulicano est le seul spécialiste photo encore ouvert en ville. M. Pulicano nous raconte comment le minilab DS-Pro1 a contribué à l'évolution et au développement de son activité.



### **Comment expliquez-vous le succès de votre entreprise alors que tous les autres magasins photo de la ville ont fermé ?**

*C'est peut-être parce que nous avons toujours été un peu avant-gardistes et que nous essayons d'offrir le meilleur service possible à nos clients. Notre plus grande force est probablement de savoir choisir les équipements les mieux adaptés à nos besoins. Par exemple, il y a une dizaine d'années, lorsque j'ai senti que certains clients pouvaient être intéressés par un service d'impression plus rapide et moins cher, j'ai installé des bornes photo en libre-service dans le magasin, en continuant à offrir la même qualité de service et de conseil.*

### **Quelle est l'importance de l'impression photo pour l'activité de votre magasin ?**

*Je suis photographe généraliste. Dans le magasin, il y a un studio photo et nous faisons aussi du reportage. Nous imprimons donc aussi bien des tirages standard et des*

*agrandissements que des photos d'identité et des albums photo. Aujourd'hui les tirages "grand public" et les photos d'identité représentent plus de la moitié de notre chiffre d'affaire. Les tirages « spéciaux », pour les photos de studio ou les albums de mariage représentent environ 40 %. Le reste correspond à nos ventes de cadres et photographies d'art.*

### **Quels sont les produits photo que vous vendez le plus ?**

*Le best-seller est bien sûr le format 10x15 qui représente les deux tiers des tirages de nos clients. Mais nos ventes de formats moyens, comme le 15x20 et le 20x30, ont énormément progressé depuis l'installation du DS-Pro1. Grâce à la convivialité de l'interface SnapLab-Pro et à la qualité des imprimantes DNP, nos ventes de tirages 20x30 ont été multipliées par 5 en deux ans. Ce qui a entraîné une augmentation proportionnelle des ventes de cadres photo. Les calendriers et les pêle-*

mêles marchent bien mais servent surtout de produits d'appel. Bien sûr, il y a aussi les photos d'identité ; nous en imprimons environ 20 000 unités par an !

### **Quel est le profil de vos clients ?**

Je dirais qu'historiquement nous avons deux types de clients : des clients "grand public" qui viennent occasionnellement tirer leurs photos pendant leurs courses dans le centre commercial, et des clients plus experts, voire des photographes professionnels, qui ont besoin de tirages avec des formats et des grammages de papier plus spécifiques. Avant, environ la moitié étaient des clients « grand public » et l'autre moitié étaient des clients « experts ». Depuis l'installation du DS-Pro1, le nombre de clients "grand public" ne cesse d'augmenter, notamment grâce à l'arrivée de nouveaux clients qui veulent imprimer les photos de leur smartphone, ou faire scanner et imprimer d'anciennes photos.

### **Les clients qui impriment des photos depuis leur smartphone sont-ils plus jeunes ?**

Pas toujours. Les clients plus âgés, qui ne savaient pas comment imprimer des photos depuis leur smartphone, se sont rapidement habitués aux bornes DNP. Au début nous devons les accompagner, mais très vite la convivialité de l'interface, le confort des grands écrans et la rapidité d'impression les incitent à imprimer plus de photos et à essayer les plus grands formats proposés.



### **Qu'est-ce qui vous a décidé à remplacer votre précédent système d'impression photo ?**

Je suis toujours à l'écoute des clients. Quand j'ai réalisé que la majorité des photos imprimées allaient bientôt être prises avec des smartphones, j'ai compris que je devais m'équiper avec un nouveau système d'impression adapté, qui soit qualitatif, rapide et convivial pour le client. Mais aussi pratique, fiable, et économiquement viable pour nous. Du coup, j'ai remplacé toutes mes bornes photo en libre-service et j'ai conservé mon ancien minilab pour des tirages "spéciaux". Avec l'installation du minilab DS-Pro1, la répartition de notre production a complètement changé. Avant, nous produisions environ 60 % des tirages avec l'ancien minilab, alors que maintenant nous imprimons plus de 80 % des photos avec le DS-Pro1.

### **Pourquoi avoir choisi le minilab DS-Pro1 ?**

L'une des principales raisons est que le DS-Pro1 nous a permis d'assurer une transition progressive d'un outil de production à l'autre. En effet, avec les bornes DNP, les clients peuvent choisir entre les services du nouveau et de l'ancien minilab. Habituellement, ils commencent par commander le service d'impression auquel ils sont habitués, puis ils découvrent les avantages de l'impression avec le minilab DNP qui produit des tirages

de qualité comparable mais beaucoup plus rapidement.

### **Quelle importance a eu le minilab DS-Pro1 dans le développement de votre activité?**

Depuis l'installation du DS-Pro1, le nombre de clients a triplé et le panier moyen a doublé. Cette progression est évidemment très liée au fait que nous avons centralisé toutes nos activités dans un seul magasin plus grand. Mais le système DNP nous a permis de mener à bien cette réorganisation en adaptant facilement nos moyens de production. Nous n'avons pas eu à changer notre système d'impression d'un seul coup. Nous avons ainsi pu maintenir les services d'impression photo que certains de nos anciens clients souhaitent toujours, tout en proposant des services supplémentaires, plus adaptés aux nouvelles attentes de la clientèle en général. Avec la rapidité, la qualité d'impression et les options créatives du nouveau système, on dirait que les clients découvrent un nouveau plaisir à imprimer leurs photos. Nous avons même pu augmenter les prix des tirages instantanés sans que cela dérange les clients.

### **En pratique, quels sont les principaux avantages et inconvénients du minilab DS-Pro1 ?**

Dans l'ensemble, le DS-Pro1 nous a libérés de nombreux problèmes de fonctionnement, de fiabilité et de maintenance. Cela nous fait gagner un temps considérable que nous pouvons consacrer à la vente de services et de produits photo à plus forte valeur ajoutée. Pour donner un exemple, le fait de pouvoir imprimer dans une même commande des photos avec différentes finitions, brillantes ou mates, en un clic et sans avoir à changer de papier, nous sert beaucoup. Un autre avantage est la compacité du système qui nous a permis d'installer plus de bornes de commande, tout en conservant un bel espace de vente. Je prévois d'ailleurs d'ajouter deux nouvelles bornes pour mieux gérer le trafic les jours de grande affluence.

### **Et quels sont les retours de vos clients ?**

Je constate que les clients identifient maintenant les impressions thermiques à des "vraies photos" de qualité comparable à l'argentique. Je reçois surtout des compliments sur la facilité de connexion et la rapidité de transfert des photos depuis les

smartphones vers les bornes DNP. Le côté ludique de l'interface plait aussi beaucoup. Dans l'ensemble, les clients semblent très satisfaits puisque, sans communication particulière, beaucoup de clients des centres commerciaux voisins, où il y a pourtant des bornes photos, viennent exprès chez nous pour imprimer leurs photos.

### **Avez-vous remarqué des changements dans les habitudes de vos clients depuis la pandémie ?**

Un an après sa mise en place, plusieurs centaines de nos clients ont utilisé le service « click and collect » Printogo de DNP. Ce service répond clairement à des nouveaux comportements d'achat, mais les circonstances ont certainement accéléré son succès.



### **En conclusion, recommanderiez-vous le minilab DNP DS-Pro1 à vos confrères ?**

Oui car avec nous c'est une "association" gagnante. Aujourd'hui, je ne vois pas d'autre système qui rivalise avec le DS-Pro1 en termes de satisfaction client, de fiabilité et de rentabilité.