

**Le terminal sans fil à longue portée Mobile 8100 de Moneris permet de doubler les ventes aux salons professionnels.**

## L'ENTREPRISE

Fondée en 1981, Pet Supply House, alors une petite boutique de nourriture et de fournitures pour animaux, est rapidement devenue le fournisseur principal des professionnels et des amoureux des chiens et des chats au Canada. Avec son entrepôt faisant office de salle de montre de 2 200 mètres carrés situé à Guelph, en Ontario, en plus de son service de commande en ligne, par catalogue, par la poste et par téléphone, Pet Supply House a acquis une clientèle mondiale, répartie à l'échelle de l'Amérique du Nord, de l'Amérique latine, de l'Europe et de l'Asie. [www.petsupplyhouse.com](http://www.petsupplyhouse.com) (en anglais seulement)

## LE DÉFI

Des événements destinés aux clients et à l'industrie étant organisés partout au Canada dans le cadre de salons professionnels, ces derniers constituent un circuit de vente, de marketing et de distribution clé pour Pet Supply House. Ces salons sont organisés tant dans des grands centres des congrès métropolitains qu'à des endroits éloignés (tels que des patinoires de hockey communautaires ou même des parcs extérieurs), qui accueillent des salons régionaux spécialisés. La possibilité de configurer rapidement des terminaux pouvant accepter des paiements par carte de crédit et de débit à ces occasions est cruciale pour conclure des ventes spontanées, ainsi que pour offrir une commodité de paiement accrue aux acheteurs qui fréquentent ces salons commerciaux.

Pet Supply House a choisi une solution point de vente sans fil à longue portée pour combler ses besoins de traitement de transactions dans les salons commerciaux. Toutefois, la connexion sans fil qu'elle utilisait n'était pas fiable, ce qui obligeait les vendeurs à utiliser un téléphone cellulaire pour demander des autorisations de transactions par carte de crédit, ce qui se traduisait par des longues périodes d'attente et des ventes perdues en raison de l'incapacité d'accepter les cartes de débit. Le manque de fiabilité de la connexion sans fil se traduisait en outre par des pertes de ventes aux acheteurs impulsifs qui ne disposaient pas de suffisamment d'argent liquide, les guichets automatiques n'étant parfois pas accessibles à certains endroits éloignés. En outre, la participation à plusieurs salons commerciaux successifs entraînait des problèmes de sécurité, les représentants des ventes

devant transporter des sommes importantes d'argent liquide d'un endroit à l'autre. Avec ses représentants des ventes exaspérés, son équipe de direction inquiète, le mauvais service offert dans le cadre d'une première expérience client et en bout de ligne des pertes de ventes, Pet Supply House avait besoin d'une meilleure solution point de vente pour combler ses besoins de traitement de transactions dans les salons commerciaux.

« Dans le marché actuel, ne pas être en mesure d'accepter les paiements par carte de crédit et de débit ne constitue pas seulement un mauvais service à la clientèle, c'est tout simplement néfaste sur le plan commercial », de dire Darren Hewitt, vice-président, Pet Supply House.



*« Nous utilisons déjà les solutions de Moneris pour l'acceptation des paiements à notre magasin, en ligne, par la poste et par téléphone; l'ajout du terminal Mobile 8100 nous permet désormais d'accepter des paiements de façon fiable sur la route et nous confirme que nous avons fait le bon choix en faisant appel à Solutions Moneris. »*

**Darren Hewitt**

VICE-PRÉSIDENT, THE PET SUPPLY HOUSE





PET SUPPLY HOUSE LTD.  
ÉTUDE DE CAS

## LA SOLUTION – TERMINAL MOBILE 8100 DE MONERIS

Le terminal **Mobile 8100 de Moneris**<sup>MD</sup> est une solution point de vente sans fil à longue portée de nouvelle génération permettant de traiter de façon rapide et fiable des paiements par carte de crédit et de débit – partout au pays – par l'intermédiaire du réseau numérique 1xRTT. Muni d'un écran d'affichage rétroéclairé, d'un clavier, d'une batterie amovible et d'une imprimante intégrée pour les reçus, le terminal Mobile 8100 peut garder en mémoire jusqu'à 500 transactions. Lorsqu'elle a assisté à une démonstration de cette solution par un représentant des ventes de Moneris, Pet Supply House en a compris les avantages immédiats et a décidé d'opter pour le terminal **Mobile 8100** pour ses besoins aux salons commerciaux.

## LE RÉSULTAT

Depuis l'adoption du terminal **Mobile 8100**, les ventes effectuées aux salons commerciaux ont doublé, cette solution sans fil pour l'acceptation des paiements par carte de débit et de crédit s'étant révélée très fiable et facile d'utilisation pour les représentants des ventes. L'autorisation électronique immédiate des ventes et des dépôts quotidiens fait en sorte que les représentants des ventes peuvent conserver moins d'argent liquide et que l'équipe de direction est en mesure de faire le suivi de

la réussite des salons commerciaux à partir du siège social au moyen de **Marchand Direct**, l'outil de production de rapports en ligne de Moneris. Armés de confiance et de la tranquillité d'esprit que procure une solution technologique fiable, l'équipe de direction et les représentants des ventes peuvent désormais se concentrer sur ce qui les démarque de la concurrence – répondre aux besoins de leurs clients.



*« Grâce à Moneris, nous avons pleinement confiance en notre capacité à réaliser des ventes dans des endroits éloignés où nous ne pouvions conclure de transactions auparavant. Cette solution nous a permis de nous démarquer de nos concurrents. Notre personnel des ventes est très satisfait de la facilité d'utilisation, de la rapidité de traitement des transactions et de la fiabilité du terminal Mobile 8100. Cette solution me procure assurément une tranquillité d'esprit accrue en ce qui a trait à notre présence aux salons commerciaux et nous sommes extrêmement satisfaits des résultats obtenus. En effet, en bout de ligne, les ventes réalisées aux salons commerciaux ont doublé depuis que nous avons fait l'acquisition du terminal Mobile 8100. C'est tellement agréable de ne pas avoir à dire à nos clients que nous avons perdu la connexion pour le traitement des transactions par carte de débit ou de crédit. »*

**Darren Hewitt**

VICE-PRÉSIDENT, THE PET SUPPLY HOUSE