

Star Service

Expert et créateur de logistique urbaine

Expert de la distribution urbaine et acteur de la logistique du dernier kilomètre depuis plus de 30 ans, **Star Service** emploie 4 000 personnes et intervient sur 4 marchés : le retail, la santé, la restauration et l'automotive. Rencontre !



www.groupestarservice.com

Quel est l'intérêt stratégique de ce dernier kilomètre ?

La livraison cumule des enjeux économiques, environnementaux, sociétaux et urbains. Si l'on se place du côté du consommateur et notamment dans le retail, elle devient un élément décisif de l'achat et tient une place centrale dans l'expérience client. 70% des e-consommateurs considèrent la livraison comme l'élément déterminant lors d'un achat en ligne* !

C'est aussi un point de différenciation pour les marques : 29% des consommateurs changent d'e-shop suite à une expérience négative de livraison*. Star Service Retail accompagne ses clients dans leurs besoins logistiques et assure de nombreux services comme la livraison sur rendez-vous, en express, en J+1, 7j/7, soir et week-end. Bien plus, nos équipes sont conscientes qu'elles représentent l'image de marque de nos clients et la valorisent aux yeux des consommateurs à travers un service de qualité.

Vous accompagnez vos clients sur leurs marchés spécifiques ?

Notre ADN, c'est l'hyperspécialisation de nos équipes et de nos services sur les marchés spécifiques que sont la santé, la restauration ou l'automotive. C'est la traduction d'une exigence, celle de comprendre précisément les enjeux et problématiques d'un secteur pour délivrer le plus haut niveau de service, avec des équipes formées aux particularités des marchés et des produits. Star Service Healthcare prend ainsi en charge l'ensemble des besoins logistiques du secteur de la santé, avec des outils de métrologie de pointe et des solutions de traçabilité permettant le suivi précis des températures, un maillage national en J+1, 26 agences multi-températures et 41 agences partenaires. Même qualité de service pour Star Service Gourmet, qui opère dans le secteur de la restauration collective et commerciale avec le respect de la chaîne du froid et de l'intégrité des produits transportés. Star Service Automotive assure des livraisons multi-journalières de pièces de rechange, dans le respect du créneau de livraison imparti, tout en optimisant l'ensemble des tournées.

Comment gérez-vous les contraintes environnementales ?

Star Service est une entreprise pionnière sur ce sujet fondamental. Nous accompagnons depuis plusieurs années nos clients dans leur transition écologique en leur proposant des services éco-responsables. Par ailleurs, notre politique ambitieuse de réduction de notre impact écologique a déjà permis de réduire de 20% nos émissions de CO2 en 5 ans et d'effectuer 1 million de livraisons propres chaque année. A travers une flotte grandissante de 250 véhicules propres, nous avons pour objectif de proposer 100% de solutions éco-responsables à l'ensemble de nos clients.

Vous évoquez vos équipes... Quelle est votre politique RH ?

Nos équipes font notre succès ! Lors du confinement, elles ont montré des qualités exceptionnelles de dévouement et de réactivité pour livrer aux consommateurs leurs courses alimentaires et acheminer des masques ou des repas aux personnels hospitaliers. Star Service refuse toute précarisation. Notre politique est de privilégier les emplois stables et durables, avec une montée en compétences de chacun. Plus de 95% de nos collaborateurs sont en CDI et 95% des managers sont issus de la promotion interne. Nous disposons également d'un fort taux d'encadrement et de notre propre organisme de formation. Cette politique RH contribue à l'évolution de nos collaborateurs et assure un service de qualité à nos clients.

*Source : Etude Ifop/Star Service 2019



Challenge^s

3 SEPTEMBRE 2020

Entreprises à suivre

