

Ils nous font confiance : Monoprix partage son avis



Judith Hayat- Chef de département
des opérations E-commerce et
Livraisons à Domicile (LAD)

Depuis plus de 30 ans, Monoprix et Star Service collaborent pour offrir un service de livraison performant et adapté aux attentes des clients. Monoprix, acteur majeur du commerce de proximité en centre-ville, s'appuie sur des solutions innovantes pour garantir une expérience différenciante en magasin comme en ligne. Cette ambition repose sur une logistique rigoureuse et une qualité de service irréprochable.

Les besoins logistiques de Monoprix sont exigeants. En plus d'une couverture territoriale importante, il est impératif d'assurer le respect de la chaîne du froid pour les produits frais et surgelés, tout en garantissant des livraisons fiables et ponctuelles. « Nos besoins logistiques sont très spécifiques, notamment pour assurer la chaîne du froid et garantir la sécurité alimentaire », souligne Judith Hayat, Chef de département des opérations E-Commerce et LAD chez Monoprix. La flexibilité et l'expertise de Star Service permettent de répondre à ces attentes et d'assurer une qualité de service constante.

Avec un taux de qualité de service de 97,51% en 2024, Star Service se positionne comme un acteur clé de la logistique BtoC, en garantissant des délais respectés et une prestation rigoureuse. « Si nous devons résumer Star Service en un mot, ce serait : sécurité. Leur capacité à anticiper nos besoins nous permet de travailler en toute sérénité ».

Au fil des années, le partenariat a su évoluer pour s'adapter aux défis rencontrés par Monoprix. Lors de la crise sanitaire, Star Service a ajusté ses opérations pour garantir la sécurité des clients et des équipes, notamment en mettant en place des protocoles renforcés et des équipements adaptés. « Pendant la COVID-19, Star Service a su réagir rapidement en garantissant la sécurité de tous et en maintenant un service de qualité ». Cette capacité à s'adapter rapidement a également été démontrée lors de la reprise de 49 magasins en seulement deux semaines, un défi logistique relevé avec succès.

L'amélioration continue du service repose également sur une forte capacité d'innovation et de suivi précis des performances. Star Service accompagne Monoprix en intégrant de nouveaux outils de traçabilité et de gestion des livraisons, permettant un contrôle en temps réel et un pilotage efficace. « Leurs outils de traçabilité, qui nous permettent de suivre en temps réel les performances des services sont un atout majeur. »

L'histoire entre Monoprix et Star Service est celle d'un partenariat basé sur la confiance, la performance et l'anticipation. En évoluant conjointement pour répondre aux exigences du marché et en s'adaptant continuellement aux nouvelles attentes des consommateurs, cette collaboration continue de se renforcer, avec une ambition toujours tournée vers l'excellence opérationnelle et la satisfaction client.