



Véronique GLORIA

Membre du Bureau Exécutif du SEDIMA



Service « compris »

La notion de Service a toujours été et reste une valeur primordiale dans notre profession. C'est aussi un critère essentiel de choix pour nos clients lors de leurs investissements dans des matériels de plus en plus sophistiqués.

Nous devons donc constamment veiller à la qualité et à la réactivité de notre Service Après-Vente. Mais ceci génère des coûts non négligeables, et de plus en plus importants, pour nos entreprises. Alors sachons le valoriser et l'expliquer à des clients toujours plus exigeants.

Sachons leur faire remarquer que le service n'est pas un « dû », mais un « plus », que nous souhaitons leur apporter.

Sachons répondre à leurs invectives quand ils nous traitent pratiquement de « voleurs » parce qu'ils ont trouvé la même pièce moins chère sur internet ou dans d'autres filières parallèles, ou parce que le taux horaire de main d'œuvre est plus bas chez leur artisan local.

Nous nous devons de leur rappeler que :

- Notre personnel est à leur disposition 7j/7 pendant les périodes de grands travaux.
- Nos techniciens suivent chaque année des formations pour améliorer sans cesse leurs compétences.
- Nous devons investir de plus en plus dans des outils de maintenance onéreux pour suivre le rythme des nouvelles technologies.
- Nous avons un budget croissant au niveau environnemental pour assurer la gestion des déchets.
- Nous mettons à leur disposition souvent gracieusement des matériels de prêt en cas d'immobilisation de leurs machines.
- Nous disposons d'un stock très lourd en pièces de rechange pour pourvoir aux dépannages des matériels d'aujourd'hui, d'hier, voire d'avant-hier !
- Nous accordons si besoin des facilités de paiement pour les plus grosses interventions.

Alors sachons communiquer et mettre tous ces atouts en avant afin que nos efforts humains et financiers soient reconnus à leur juste valeur, autant par nos clients que par nos constructeurs, et ce pour un Service « compris » !