

La force de vente doit faire preuve de créativité



Dominique LOUINEAU

Directeur Commercial - SUOMA (85)

toutes nos démarches, suivre les affaires par téléphone ou en visioconférence et reporter les démonstrations. Certains de nos vendeurs ont su tirer profit de cette phase et nous ne devrions pas trop perdre de chiffre d'affaires.

»» Que vous a enseigné cette période ?

Que le télétravail permet un bien meilleur ciblage dans l'approche client mais qu'il a ses limites puisqu'il permet de travailler essentiellement auprès des clients fidèles au détriment de nouveaux clients. Entre la prospection de terrain et la prospection par téléphone, c'est bien la première qui permet d'établir une relation saine et durable avec un client potentiel.

»» Vos vendeurs sont-ils à présent revenus sur le terrain ?

Les rassemblements de plus de 10 personnes étant interdits, nous avons annulé nos plannings de démonstrations. En cette période d'été, nous redémarrons des démonstrations de moissonneuses-batteuses : notre force de vente peut à nouveau se rendre sur le terrain individuellement pour organiser des présentations produits, tout en respectant les gestes barrières, la distanciation sociale et les mesures de désinfection des cabines des matériels (sièges, commandes, volants). Le fait de ne pas se serrer la main est acquis et bien respecté par nos vendeurs et clients...

»» Comment percevez-vous l'avenir proche ?

La crise économique qui s'annonce, je la vois plutôt début 2021, profonde et durable. C'est assez inquiétant. La surproduction animale va faire baisser le revenu de nos clients et impacter notre volume d'affaires. La force de vente devra

trouver de nouvelles niches de produits à proposer aux clients et axer les ventes en fonction du renouvellement des matériels à financer ou arrivant en fin de garantie. Il va falloir qu'elle soit créative et bien formée. Sur ce dernier point, nous avons anticipé et formé nos commerciaux à la vente par téléphone.

Distributeur Claas, la SUOMA (dont le siège social est à la Roche sur Yon - 85) compte 3 bases et 40 salariés. Sa filiale ligérienne, la société Dubourg, porte à 7 le nombre de ses sites et 110 son effectif.

Il y aura bien un après Covid !



Philippe DUMAS

Chef d'atelier - Garnier (69)

»» Quid de l'atelier pendant la crise sanitaire ?

Même si le personnel a continué à travailler sur site pendant le confinement, nous avons mis en place des gestes barrières vis-à-vis de la clientèle. Nos ateliers étaient fermés au public, des zones d'accueil extérieures ont été aménagées spécifiquement pour la clientèle.

Concernant le SAV, nous avons dû nous rendre sur le terrain pour des pannes prioritaires avec un protocole strict : distanciation sociale, désinfection des cabines, utilisation de visières, masques, gel hydroalcoolique et produit désinfectant.

»» Vos habitudes de travail ont-elles changé aujourd'hui ?

Nos ateliers sont réouverts à la clientèle. A Saint Jean de la Bussière, il y a un sas d'entrée avant d'accéder à l'atelier, ce qui permet de contenir le client dans un espace naturel d'attente. C'est une précaution supplémentaire et pour notre

Dans l'entreprise depuis 43 ans, Philippe DUMAS est chef d'atelier sur la base historique du groupe Garnier à Saint Jean de la Bussière (69). Il gère une équipe de 10 mécaniciens. Il nous livre son ressenti sur l'après Covid...

Décryptez les grandes mutations de l'entreprise et les nouveaux enjeux de la santé et de la qualité de vie au travail avec Le Comptoir de la nouvelle entreprise, le média du groupe Malakoff Humanis.

Retrouvez toutes nos études, nos dossiers et notre éclairage spécial de la crise sanitaire du Covid-19 sur lecomptoirdelanouvelleentreprise.com

le comptoir
(de la nouvelle entreprise)
malakoff humanis



Photo Garnier SAS

personnel et pour les clients. Quant aux déplacements sur le terrain, ils ont repris à 100 %, dans le respect bien entendu des mesures sanitaires. Dans l'ensemble, nos clients restent très compréhensifs.

>> Que pouvez-vous dire sur l'activité de l'atelier ?

La reprise n'est pas exceptionnelle. La période d'été dans notre région de polyculture élevage n'est pas propice à une activité commerciale et de SAV débordante. Le deuxième semestre 2020 nous permettra d'y voir plus clair. Je n'ai pas le sentiment que les clients soient plus inquiets que la normale, sauf bien sûr si les cours agricoles devaient chuter drastiquement. A noter sur le fonctionnement de l'atelier, des problèmes récurrents de réapprovisionnement de pièces. Sans aller toutefois jusqu'à la rupture, car nous avons quelques stocks, ce phénomène semble durer. Donc on se débrouille en trouvant toujours des solutions pour dépanner nos clients.

>> La Covid-19 laissera-t'il des traces ?

Il y a bien un après Covid... On ne vivra plus jamais de la même façon, ce sera différent. Dans le monde agricole, la convivialité est un facteur fondamental, et ne plus faire d'accolades à ses collègues ou ne plus serrer la main de ses clients, modifie totalement les rapports humains. C'est bien dommage...

Concessionnaire New Holland, Garnier SAS se répartit sur le département du Rhône-Alpes, de la Loire et de la Saône et Loire avec 5 bases agricoles et 1 base viti-vinicole. La société compte 65 salariés, plus 4 nouveaux apprentis à partir du mois de septembre et une filiale qui distribue la marque Case IH sur 2 autres bases.

L'impact négatif sur le magasin ne sera pas immédiat



Charles BUFFERNE

*Responsable magasins pièces détachées
Charles Chapuis (43)*

Responsable magasins pièces détachées des 4 bases de la concession Charles Chapuis depuis 34 ans, Charles BUFFERNE dirige une équipe de 14 personnes. En 40 ans de carrière au sein de l'entreprise familiale, il a vécu une situation inédite avec la Covid-19. Témoignage sur la gestion du service en temps de confinement...

>> Sur la période mars-mai, quelle organisation avez-vous adoptée ?

L'ensemble de l'équipe magasin, sur nos 4 bases, a continué à travailler pendant le confinement, excepté une collaboratrice administrative qui était en télétravail. Un système de drive a été

créé à chaque entrée de concession pour les clients souhaitant recueillir leurs pièces. Les magasins sont restés ouverts avec un cheminement balisé aller et retour pour respecter les règles de distanciation sociale, notamment une zone devant le comptoir pièces assurant 1,50 m entre le client et le magasinier. Au début nous n'avions pas de gel hydroalcoolique, nous demandions un lavage des mains obligatoires aux clients à l'entrée du magasin ainsi que le port du masque.

>> Comment cela se passe à présent dans vos magasins ?

Le cheminement client est toujours d'actualité, ainsi que les process sanitaires : gel hydroalcoolique à l'entrée, port du masque, désinfection des postes de travail et des poignées de portes sectionnelles. Le drive, quant à lui, a été stoppé. Si nous n'avons pas connu de problèmes de réapprovisionnement parce que nous avons du stock, on constate toujours des retards de livraison dûs à une surabondance de frêt.

>> Une incidence sur le chiffre d'affaires des magasins ?

Nous avons réalisé -40% de chiffres d'affaires sur le mois d'avril par rapport à l'année dernière, toutes activités confondues : machinisme agricole et espaces verts. Le mois de mai a montré une faible reprise, par contre au mois de juin les équipes ont été à saturation avec une forte activité. De fait, si on compare les 6 premiers mois

de l'année 2020 par rapport à l'année 2019, le chiffre d'affaires est négatif mais pas catastrophique.

>> La façon de travailler au magasin doit-elle changer ?

Au sein de l'entreprise, nous allons nous réunir pour réfléchir à une optimisation d'organisation si un confinement devait se reproduire. Nous devons nous donner les moyens de faire progresser le télétravail et la livraison directe.

Chez nous, les récoltes se présentent bien, s'il y a de l'attente du côté des matériels neufs, pour les pièces la reprise est bonne. L'impact financier négatif se sera pas immédiat, pas avant un semestre à mon avis.

La concession Charles Chapuis distribue la marque John Deere sur le département de la Haute-Loire, une partie de la Loire, du Puy de Dôme, de l'Ardeche et de la Lozère. Elle distribue aussi du matériel espaces verts, forestier et de traite.



CONTINUER À SOUTENIR



CEUX QUI NOURRISSENT LA FRANCE.

Différentes solutions peuvent être mises en place en fonction de votre situation, notamment le **Prêt Garanti par l'État*** ou une **pause sur les remboursements de crédits****. Pour en savoir plus, renseignez-vous auprès de votre conseiller.

AGIR CHAQUE JOUR DANS VOTRE INTÉRÊT ET CELUI DE LA SOCIÉTÉ



* Pour pouvoir bénéficier du Prêt Garanti par l'État, vous devez répondre aux critères d'éligibilité et aux conditions fixés par la réglementation. Le prêt est octroyé sous réserve d'étude et d'acceptation du dossier par votre Caisse régionale de Crédit Agricole, prêteur.
** Votre Caisse régionale de Crédit Agricole étudiera la possibilité de vous accorder une pause pouvant aller jusqu'à 6 mois dans le remboursement des échéances de vos crédits bancaires et crédits-bails mobiliers et immobiliers (avec accord préalable de co-bailleurs éventuels), sans pénalités et coûts additionnels (hors intérêts intercalaires et cotisations d'assurance en couverture de ces crédits).
04/2020 - H41730 - Édité par Crédit Agricole S.A., société anonyme au capital de 8 654 066 136 €, agréée en tant qu'établissement de crédit - Siège social : 12, place des États-Unis, 92127 Montrouge Cedex - RCS 784 608 416 Nanterre. Crédit photo : Getty Images. 94