

Histoires de réussites

Daniel Kolland, Export Manager, travaille depuis 2014 pour Schulthess
Paul-Josef Erdbories d'Elektro Erdbories, au château de Holte-Stukenbrock, partenaire d'exportation vers l'Allemagne

Monter au créneau pour la concurrence

Acquérir un client fidèle à la concurrence depuis 30 ans n'est pas chose impossible lorsqu'on sait saisir une occasion.

Une blanchisserie de Wallücke, près de Bad Oeynhausen, en Allemagne, a demandé à Paul-Josef Erdbories de réparer son lave-linge en panne. Propriétaire de la blanchisserie, Renate Gerkemeyer avait tenté, sans succès, de se faire aider rapidement par le service de réparation du fournisseur. «Je me suis immédiatement rendu chez Madame Gerkemeyer», raconte Paul-Josef Erdbories, «sachant que nous avons déjà envoyé plusieurs fois de la publicité à cette blanchisserie.» Sur place, notre homme constate rapidement qu'il ne vaut pas la peine de réparer la vieille machine. «Pour commencer, j'ai livré une machine de remplacement Schulthess, afin que Madame Gerkemeyer puisse continuer à travailler.» Dans cette blanchisserie, une pause forcée était inimaginable.

Lors d'un entretien ultérieur, Paul-Josef Erdbories attira l'attention de Renate Gerkemeyer sur le fait qu'une réparation de son ancienne machine n'aurait aucun sens. Il avait par ailleurs remarqué que le reste du parc de machines n'était plus de première jeunesse et qu'il faudrait bientôt le remplacer. La propriétaire n'étant pas en mesure de rajeunir son matériel pour des raisons de budget, Paul-Josef Erdbories lui a soumis une offre de leasing intéressante. «De la sorte, j'ai pu vendre deux lave-linge et deux sèche-linge industriels à Madame Gerkemeyer.»

Une situation gagnante pour tous: «La propriétaire de la blanchisserie est ravie, les nouvelles machines Schulthess ne consommant qu'un tiers du produit de lessive et lavant mieux que les modèles précédents», raconte Paul-Josef Erdbories. L'économie de produit de lessive permet à Renate Gerkemeyer de financer le leasing. «Les nouvelles machines lui plaisent tellement qu'elle ne veut plus jamais changer de marque!».

Bien que l'ancien fournisseur de Madame Gerkemeyer ne soit qu'à une heure de la blanchisserie, il n'a pas été en mesure de réagir à temps à cette réparation urgente. Les appels sont traités par une centrale, empêchant toute préférence individuelle. Cet exemple montre clairement que Schulthess est aussi exemplaire après l'achat: un service à la clientèle personnalisé et rapide est garanti.

Vous aussi, vous pouvez contribuer à de telles réussites:

- **En cas de réparation et d'autres demandes de clients, réagissez immédiatement.**
- **Le contact direct est important, puisque c'est la seule manière de savoir où se situe le problème.**
- **Pensez à soumettre une offre de leasing.**
- **Profitez du service après-vente direct pour vendre.**

Et racontez-nous vos succès. Nous nous ferons un plaisir d'en parler.
Contact: Karin Leemann, directrice du marketing