

Kraft Curing Systems GmbH, 49699 Lindern, Allemagne

Service à la clientèle : l'art de donner aux gens plus que ce qu'ils attendent

■ Fabijan Kansy, Kraft Curing Systems GmbH, Allemagne

Le plaisir de se rendre dans un bon restaurant disparaît rapidement si le personnel est incompétent et démotivé, voire s'il brille par son absence. Mais bien sûr, il n'y a pas qu'au restaurant que le mauvais service est une source d'irritation : un produit innovant est toujours une bonne chose, mais si la compétence, le support et l'écoute sur place ou même au téléphone font défaut, il en résulte dans la plupart des cas de l'insatisfaction et des malentendus. Le service à la clientèle (ou « customer care ») existe dans tous les secteurs. Que ce soit le restaurant ou le constructeur de machines, chaque branche d'activité dépend de ses clients et c'est précisément de ces personnes qu'il faut s'occuper - et pas seulement pendant un projet en cours. Comme l'a dit Michael LeBoeuf : « le plus grand capital de toute entreprise, ce sont ses clients, car sans clients, il n'y a pas d'entreprise. » C'est selon ce principe que la société Kraft Curing Systems GmbH, située à Lindern en Basse-Saxe, mène ses activités depuis plus de 25 ans et s'efforce continuellement d'offrir le meilleur service client dans toute l'industrie du béton et de le révolutionner en permanence.

Avec désormais 11 techniciens de service et deux coordinateurs de service après-vente en Allemagne, en Pologne, aux États-Unis et en Inde, Kraft Curing Systems GmbH dispose d'une solide équipe de service. L'éventail des prestations comprend non seulement la mise en service des installations, mais aussi le traitement des problèmes avec le client ainsi que la maintenance et l'entretien sur place.

À ce jour, plus de 1 600 installations de Kraft Curing Systems ont été livrées dans le monde entier. Environ 30 % de ces installations ont été réalisées aux États-Unis, raison pour laquelle le réseau de service en Amérique du Nord a été renforcé l'année dernière. Avec deux techniciens américains supplémentaires, disposant de véhicules de service, de pièces de rechange et d'outils et d'appareils de mesure modernes, tous les services et contrats de maintenance ont pu être menés à bien et les problèmes résolus. Le bureau de service après-vente situé près de Philadelphie dispose en outre d'un grand stock de pièces de rechange, qui a encore été étendu en raison des difficultés de livraison, notamment pour les



Fabijan Kansy (à gauche), Michael Kraft (3e à partir de la gauche) et les deux techniciens américains de l'équipe de service de Kraft Curing Systems



Les véhicules de service sont équipés de pièces de rechange, d'outils et d'appareils de mesure.



Stock de pièces de rechange à Philadelphie

composants de commande, pendant la pandémie de Covid. En effet, outre le service sur place, le temps de réaction des équipes de service contribue à soutenir le client en toute rapidité et simplicité. La livraison rapide de pièces de rechange en fait également partie, afin que le cycle de production du client ne soit pas perturbé ou retardé. Les États-Unis ne sont cependant pas les seuls à avoir investi dans le service : l'Europe aussi. Cette année, un stock de pièces de rechange d'urgence a été construit et aménagé sur le site de production de Lindern, en Basse-Saxe. Cela permet d'éviter de longs délais de livraison pour les composants électriques mais aussi mécaniques et d'offrir un service encore plus rapide et efficace. Kraft Curing Systems s'est donné pour mission de traiter les problématiques de ses clients dans les 24 heures. La livraison rapide des pièces de rechange et l'assistance sur place sont garanties au client, quel que soit le pays où se trouve l'installation. Selon la devise « Rien n'est impossible », chaque problème peut être résolu et il existe des solutions individuelles et rapides pour toutes les situations. Il s'agit avant tout d'aider le client ; les coûts et les efforts ne sont pas prioritaires.

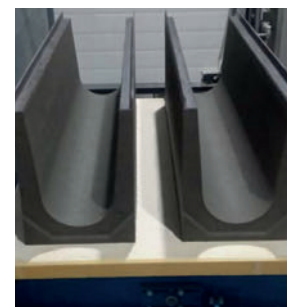
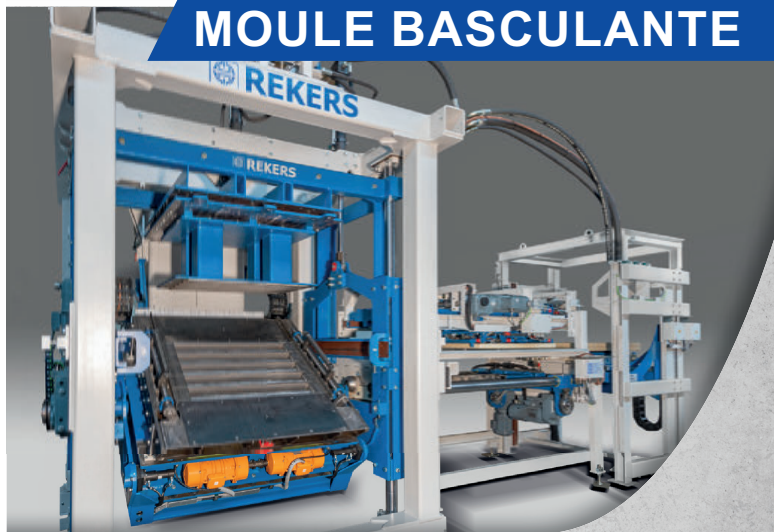
« Il y a deux ans, nous avons fait installer un système Kraft Quadrix qui fonctionnait très bien, dans un délai d'évaluation et de montage très court. Les résultats ont répondu à nos attentes et les adaptations et améliorations après la mise en service ont été réalisées rapidement et de manière professionnelle. La disponibilité et la rapidité de réaction aux éventuels problèmes et/ou questions sont assurées de manière très compétente. Nous en sommes très reconnaissants à la société Kraft Curing Systems et à ses collaborateurs. Seule une situation gagnant-gagnant permet aujourd'hui d'exister sur un marché très concurrentiel. »

Monsieur Roland Erni de Sebastian Müller AG, Suisse

Always a step ahead!

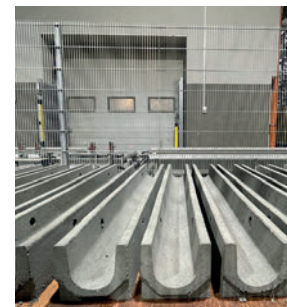
REKERS
Maschinen- u. Anlagenbau
since 1955

PRESSE AVEC MOULE BASCULANTE



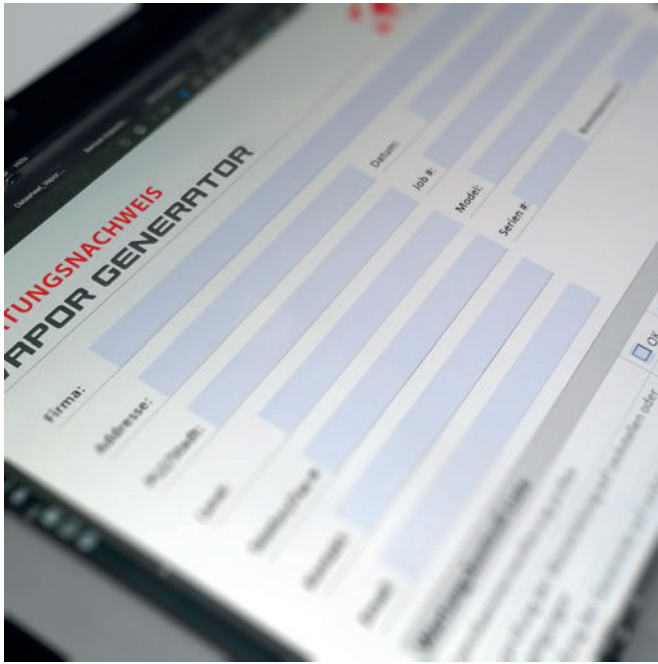
La maîtrise en progrès...

- Machines à blocs
- Maintenance pour production de pavés
- Finition
- Système „Colour Blending“
- Production d'agrégats de béton léger
- Maintenance de traverses
- Centrales de malaxage de béton et le transport
- Maintenance de tuyaux et regards
- Solutions spéciales
- Commandes automatiques



100% 
MADE IN 
GERMANY 

REKERS
Maschinen- u. Anlagenbau
www.rekers.de



Chez Kraft Curing Systems, les protocoles de maintenance sur papier appartiennent au passé

Une autre possibilité d'assister le client sur place est le support à distance via des lunettes intelligentes. En plus de l'assistance téléphonique classique 24h/24 et 7j/7, l'équipe de service de Kraft Curing Systems GmbH offre également la possibilité d'apporter son soutien via ces lunettes intelligentes. Dans ce cas, le technicien de service voit tout ce que le client voit et peut apporter une aide interactive. Cette méthode a permis non seulement de résoudre des problèmes de maintenance, mais aussi de mettre en service des installations complètes pendant la pandémie de coronavirus.

Pour éviter les pannes, les problèmes ou les baisses de performance des installations, l'entretien régulier est le critère décisif. En effet, tout comme votre propre voiture, les installations de durcissement du béton (par ex. générateurs de vapeur) nécessitent des contrôles et des vérifications réguliers. Comme les pneus de la voiture, le filtre à air du générateur de vapeur doit être contrôlé et remplacé régulièrement. C'est pourquoi Kraft Curing System GmbH s'est donné pour mission d'offrir précisément ce service. Grâce à un nouveau type de contrat de maintenance, des intervalles de service réguliers sont planifiés depuis quelques années pour les clients et effectués par le technicien sur place - pour un fonctionnement sans souci de l'installation.

Peu importe que le technicien se déplace en camion de service ou en avion : tout entretien nécessite des composants de maintenance que le technicien emporte avec lui ou qui sont envoyés à l'avance. En effet, un entretien efficace et réussi nécessite toujours les bonnes pièces de rechange et les bons outils.



Kraft Curing propose régulièrement à ses collaborateurs des formations et des ateliers.

« La société Kann GmbH Baustoffwerke, située à Kaltenkirchen, travaille depuis de nombreuses années en étroite collaboration avec Kraft Curing Systems. Afin d'améliorer la qualité de nos produits, nous bénéficions, en tant que client, de connaissances spécialisées, d'un temps de réaction rapide et d'un excellent service. Nous sommes accompagnés par de très bons techniciens. Tous les rendez-vous fixés sont toujours respectés. »

M. Stephan Bartsch, Kann GmbH Baustoffwerke, Allemagne

Cela ne se limite pas à l'entretien et au contrôle de l'installation ou encore au professionnalisme et à l'engagement du technicien de service sur place, mais cela inclut également l'optimisation des processus. Les formulaires de service ou les protocoles de maintenance sur papier appartiennent donc au passé chez Kraft Curing Systems. Cette année, l'entreprise introduit des tablettes qui permettent de remplir le rapport de service plus facilement et sans complication. Non seulement cela aide le technicien, mais les rapports peuvent être signés directement sur la tablette et partagés avec le client par e-mail ou via WiFi.

Les techniciens de service sur place sont le reflet des compétences du service. Un collègue mécontent ou démotivé pose un problème majeur. C'est pourquoi Kraft Curing Systems GmbH ne se préoccupe pas seulement de la satisfaction de ses clients, mais aussi de celle de ses propres collaborateurs et collègues, laquelle revêt une importance capitale. Kraft Curing propose toujours à ses collaborateurs des formations

et des ateliers pour améliorer leurs compétences. Ces réunions d'équipe contribuent non seulement à développer les compétences de chacun, mais aussi à renforcer l'esprit d'équipe afin de fournir le meilleur service possible.

« La satisfaction de nos clients est notre priorité. Quel que soit le problème ou la suggestion du client, la réaction est immédiate et les mesures appropriées sont mises en œuvre pour aider nos clients. Quelle que soit l'heure, nous sommes là pour nos clients. Un excellent service client ne se limite pas à répondre aux questions des clients et à résoudre leurs problèmes. Nous sommes toujours à l'écoute de nos clients et nous nous efforçons de réaliser leurs souhaits. »

Johannes Knurbein, Service Techniker
Kraft Curing Systems GmbH, Allemagne



Grâce à Kraft Curing, tous les lecteurs de PBI ont la possibilité de télécharger cet article en version pdf. Veuillez consulter le site internet www.cpi-worldwide.com/channels/kraft_curing ou scanner le code QR avec votre smartphone pour accéder directement à ce site internet.



AUTRES INFORMATIONS



Kraft Curing Systems GmbH
Mühlenberg 2, 49699 Lindern, Allemagne
T +49 5957 96120
F +49 5957 961210
info@kraftcuring.com
www.kraftcuring.com



CONSTRUCTEUR FRANÇAIS au Service de l'Industrie du Béton

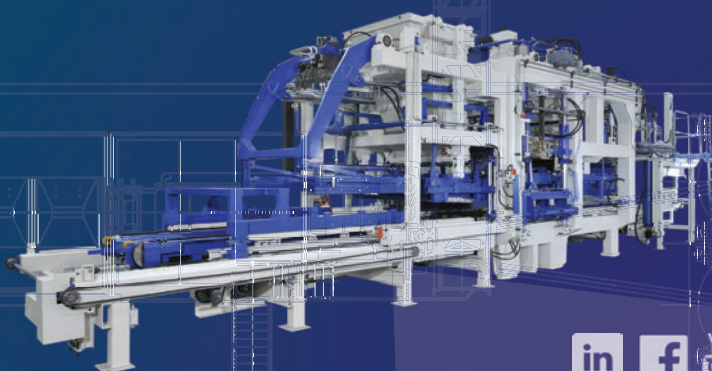
UNITÉS DE PRODUCTION CLÉS EN MAIN

Presses vibrantes «Haute performance»
Systèmes de manutention dernière génération
Solutions robotiques sur-mesure

BATIMATEC
Alger - Algérie
7-11 Mai 2023
Stand n°AS 01



PRODUCTIVITÉ, POLYVALENCE & INNOVATION



info@quadra-concrete.com +33 4 50 03 92 21 www.quadra-concrete.com