

## Maintenance et réparation des flexibles

# Parker mise sur de nouveaux concepts

En dépit d'une place déterminante sur le marché européen du flexible, il est encore des domaines où le groupe Parker ne s'estime pas suffisamment présent. C'est le cas de la maintenance et de la réparation des flexibles hydrauliques dans le secteur mobile où les besoins sont pourtant énormes. D'où les outils de commercialisation innovants dont le groupe procède à la mise en œuvre. De nouveaux concepts qu'il s'agit de développer par l'intermédiaire de son réseau de distribution. Explications.



Trois concepts innovants de commercialisation : les véhicules de dépannage...

Etre leader sur son marché, c'est bien. Le rester, c'est mieux ! Et pour cela, il n'y pas d'autres solutions que de développer, encore et toujours, de nouveaux produits et de nouvelles méthodes de vente. C'est le raisonnement qu'a tenu Parker dans le domaine des tuyaux caoutchouc. Particulièrement bien implanté auprès des OEM européens du secteur mobile, le groupe voit depuis quelques années le lucratif marché de la maintenance et de la réparation des flexibles lui échapper, en partie faute d'une action commerciale d'envergure dans ce domaine. Il faut dire qu'entre les différentes opérations de croissance externe à digérer et la réorganisation en découlant, tant dans ses propres structures qu'au sein de son réseau de distribution, Parker a largement eu de quoi s'occuper ces derniers temps !

Ce qui ne l'empêche pas pour autant de réfléchir aux moyens de s'implanter dans des domaines où il se juge encore insuffisamment présent. Et une fois le temps de la réflexion passé, place à l'action ! Et donc à la mobilisation de l'ensemble des troupes, colla-

borateurs internes et partenaires commerciaux.

### AMBITIONS

C'est ainsi que la réunion de son réseau de distribution qui vient de se tenir en Bretagne a donné l'occasion à Parker d'exposer ses projets en la matière.

« L'analyse du marché européen nous a prouvé que nous n'étions pas suffisamment présents dans les domaines de la réparation et de la maintenance des flexibles, particulièrement pour tout ce qui concerne les engins de travaux publics et le machinisme agricole », a ainsi déclaré Yannick Cabon, responsable de la distribution en France, lors du Distribution Advisory Council (DAC) du 1er février dernier.

Deux raisons principales à cela : un réseau surtout orienté vers l'industrie et un marché déjà bien desservi par la concurrence.

« Parker a des ambitions à la hauteur de son rang de leader européen du tuyau caoutchouc, poursuit Yannick Cabon : un accroissement significatif des volumes pour assurer la compétitivité et un chiffre d'affaires multiplié par

deux pour garder notre place de leader ! »

Pour cela, trois concepts innovants de commercialisation ont été présentés aux distributeurs de l'entreprise.

A commencer par le développement des ParkerStores. Lancé aux Etats-Unis au début des années 1990, ce concept arrivé en Europe il y a tout juste dix ans consiste en la création d'une chaîne de magasins en libre service afin de promouvoir les produits du groupe Connecteurs de Parker.

D'une superficie moyenne de 150 m<sup>2</sup>, ces magasins de proximité dotés d'une signalétique précise sont dirigés chacun par un « ParkerStore Manager », spécialement formé

pour apporter conseils et services à une clientèle de proximité.

La décision de créer et gérer un ParkerStore constitue un investissement conséquent pour un distributeur qui doit y dédier des locaux et un personnel spécifiques, mais l'opération se révèle souvent rentable de part la nouvelle couche de clientèle qu'elle permet de toucher.

Une trentaine de ParkerStores ont déjà ouvert leurs portes en France (parmi lesquels celui de FIO à Rennes que les distributeurs Parker ont pu visiter dans le cadre de la réunion du 1er février dernier), l'objectif étant de couvrir le territoire français avec 70 magasins.

**« Etre leader sur son marché, c'est bien. Le rester, c'est mieux ! Et pour cela, il faut développer de nouveaux produits et de nouvelles méthodes de vente. »**



Parker

... les conteneurs...

A l'origine réservé aux raccords et flexibles, les ParkerStores s'ouvrent depuis aux composants hydrauliques et pneumatiques, preuve que Parker a décidé d'accélérer leurs implantations et leurs retombées.

### DÉPANNAGE D'URGENCE

Mais, en matière de maintenance et de réparation, la vente, le conseil et le service au comptoir ne peuvent pas suffire. C'est ainsi que Parker a décidé de mettre sur pied une flotte de véhicules de type « Hose Doctor » afin de procéder aux dépannages d'urgence directement chez les clients.

« L'immobilisation d'un engin de travaux publics ou d'une machine agricole peut se révéler extrêmement coûteuse si elle se prolonge, explique Yannick Cabon. D'où l'intérêt pour nos clients de pouvoir être dépannés dans les délais les plus brefs ».

L'expérience de la société Thomé, à Thionville, est d'ailleurs significative à cet égard. Ce distributeur Parker a procédé à l'acquisition de deux camionnettes de dépannage permettant de couvrir respectivement les régions de Metz/Thionville et de Nancy 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Desservant une clientèle très diversifiée, allant des loueurs de matériels aux services réparation en passant par le secteur automobile, les BTP, la métallurgie ou la construction mécanique, ce

service de dépannages et d'interventions rapides s'avère de plus en plus recherché par des clients qui confient une grande partie de ces interventions à des intervenants extérieurs.

Un peu freiné au départ par l'investissement que représente l'acquisition de la camionnette, le distributeur qui se lance dans l'opération devrait cependant s'y retrouver rapidement.

En effet, le contact établi avec le client à l'occasion d'un dépannage sur son site se révèle particulièrement intéressant pour déceler ses besoins. Et au-delà de la réparation de flexibles, il n'est pas rare que l'intervention se traduise ultérieurement par la fourniture d'autres composants. En outre, la camionnette de dépannage se révèle un bon vecteur pour « véhiculer » l'image de marque de l'entreprise !

### GRANDS CHANTIERS

Enfin, Parker souhaite intensifier ses interventions dans le cadre des grands chantiers de construction qui font appel à une flotte importante d'engins, tous équipés d'une multitude de flexibles !

Yannick Cabon cite notamment l'exemple des tunneliers sur lesquels les flexibles se rompent fréquemment du fait de conditions de travail particulièrement sévères ou encore de grands projets comme l'extension de l'aéroport de Nantes ou la ligne ferroviaire Lyon-Turin... « Dans tous ces cas, affirme le responsable de la distribution de Parker en France, les questions de délais l'emportent sur toute autre considération quand se pose un problème de flexibles. Nous nous devons donc d'être présents en permanence sur le site ».

Et cela doit pouvoir se faire grâce à des « conteneurs », véritables ateliers de flexibles équipés de presses, tronçonneuses, stocks...



Parker

...et les Parker Stores.

**FIO À L'HONNEUR**

De gauche à droite : Christophe et Philippe Nouvel, dirigeants de FIO, Christophe Gatineau, responsable des ventes raccords et flexibles, et Philippe Hardy.

La société Parker a profité du Distributors Advisory Council du 1er février dernier pour remettre des Trophées à ses distributeurs les plus performants.

C'est ainsi que Philippe Hardy, Responsable de l'agence de Rennes de la société FIO, s'est vu remettre le prix de la meilleure performance en tant que ParkerStore Manager.

FIO a été particulièrement distinguée puisque l'entreprise dirigée par Christophe et Philippe Nouvel s'est vue remettre pour la deuxième année consécutive le trophée du meilleur distributeur Fluid Connectors.

D'autres distributeurs ont également été cités pour leurs performances : Fidest, Fica, Dimat, Doris, Defranoux, AD Vast, ATH, Faure Automatismes et AD Orléans.



Philippe Hardy, responsable de l'agence de Rennes et du ParkerStore FIO.

qui peuvent être déplacés sur les grands chantiers.

Ce type d'opérations engendre un certain nombre de prestations telles que la formation des techniciens du client, des visites



Le Parker Store de FIO à Rennes

régulières, un réassortiment fréquent du stock, la livraison rapide des composants nécessaires et, in fine, l'obligation de dépanner le client en toutes circonstances en tant que fournisseur quasi-exclusif. En contrepartie, Parker et son distributeur se voient assurer d'un courant d'affaires régulier tout au long du chantier. Sans compter les opportunités de fournitures d'autres composants que les flexibles si besoin.

Là aussi, les besoins sont immenses puisqu'au total, c'est une trentaine de grands chantiers qui ont déjà été identifiés !