

La plate-forme des marchands spécialisés dans la branche des appareils à moteur membres de l'Union Suisse du Métal USM

Différencier les compétences



HUSQVARNA compte parmi les entreprises leader proposant des produits pour l'entretien des bois, des parcs et des espaces verts. L'entreprise est de loin le plus grand fabricant au monde dans ce domaine.



Interview de Hugo Helbling, Sales Manager Professional, HUSQVARNA Suisse SA

Qu'est-ce qui caractérise le marché de détail en Suisse ?

La différence avec l'étranger tient essentiellement dans la multiplicité des gammes de produits. À l'étranger, la densité de revendeurs est très souvent moindre que chez nous. La gamme de produits offerts est souvent plus limitée. Les revendeurs suisses sont beaucoup plus orientés sur les besoins individuels.

Qu'est-ce qui caractérise le meilleur revendeur du marché suisse ?

Une gamme de produits orientée sur le marché, satisfaisant les besoins du marché et présentée de manière compétente. Ceci peut représenter une structure très différente selon l'endroit, la région et les besoins des clients. L'important est que le service après vente soit toujours assuré à la plus totale satisfaction du client. Les fournisseurs trouvent chez les bons revendeurs un partenaire compétent et loyal.

Quels sont les besoins de la clientèle auxquels il faut répondre aujourd'hui ?

Le client veut la meilleure qualité possible pour un bon prix. Lorsqu'il rend visite à un revendeur spécialisé, il ne recharge pas à payer un prix supérieur. Mais pour cela, il exige une meilleure prestation sous la forme d'un conseil, d'un service, ainsi que la qualité du produit.

Doit-on y voir des opportunités essentielles pour les revendeurs professionnels ?

Oui, cela leur permet de se positionner clairement et de se démarquer des autres commerçants. Beaucoup de revendeurs s'appuient sur une structure bien trop étendue, ils sont trop dispersés. Ils perdent ainsi de la compétence et de la crédibilité vis-à-vis de leurs clients.

À quels défis les membres de CH-Motorist sont-ils confrontés ?

Un client qui ne pense et n'agit qu'en fonction du prix ne se rend pratiquement jamais chez un revendeur spécialisé. L'un des plus grands défis est donc de se positionner correctement dans la gamme de produits. Il y a toujours des revendeurs qui réclament des « produits bons marchés » ou qui proposent de tels produits dans leur boutique. Cela ne peut pas fonctionner, car ils ne disposent alors jamais des conditions préalables nécessaires à la vente de prestations dérivées telles que le conseil, le service, la vente de pièces de rechange, etc., comme dans le cas d'un produit plus cher. Il est nécessaire de créer des structures claires et étroitement harmonisées entre elles. Les membres de CH-Motorist doivent se différencier de la distribution de masse bon marché par leurs compétences et leurs prestations de services.

À quoi faut-il prêter attention ?

Les revendeurs spécialisés doivent toujours analyser de façon précise leur assortiment de prestations actuel. Il est important que l'offre soit représentée avec une motivation professionnelle.