L'OBSERVATEUR ARRAGEOIS

23 OCT 13
Hebdomadaire
OJD : 1919

Surface approx. (cm²) : 351

Des entreprises récompensées pour leur bonne image

Les Ponts d'Or de la CCI Artois ont récompensé les entreprises qui ont obtenu de très bons résultats suite à une enquête de satisfaction auprès de leurs clients.

Entre autres, le Pré Fleuri de Sainte-Catherine a été récompensé.

Et si la richesse d'une entreprise se tissait à partir de sa relation avec le client ? Cette interrogation est à l'origine de la création des Ponts d'Or remis chaque année par la CCI Artois aux entreprises de plus de cinq salariés. Il s'agit également de compenser le manque de communication. Les entreprises se voient ainsi valorisées malgré le poids qui pèse sur elles en cette période particulièrement délicate. Un questionnaire commun est remis à chaque participant et une enquête est réalisée en vue de recueillir le niveau de satisfaction de la clientèle. Toute la chaîne commerciale est évaluée en vue de cette remise des prix : l'accueil physique et téléphonique, le devis, la prise de commandes, la disponibilité, l'hospitalité… Ce challenge de la performance commerciale a récompensé cinq entreprises ce jeudi 17 octobre, parmi les 14 candidats : PCB de Vendin-le-Vieil et T&B Vergers de Saulty dans la catégorie Industrie, Le Pré Fleuri de

Sainte-Catherine-Les-Arras et Look Conseil Service de Courrières dans la catégorie Service aux entreprises.

Mais depuis 2011, un nouveau Pont d'Or est remis, le trophée Coup de cœur, qui a récompensé cette année Colas Nord Picardie de Lens. Pour la CCI, une entreprise performante n'est pas une entreprise dont le client repart satisfait mais une entreprise dont le client repart ravi. Le taux de ravissement était donc également évalué.

Les entreprises voient également les résultats de l'étude d'image réalisée en vue de la remise des trophées, et, pour chacune d'elles, cette étude leur permet de prendre conscience de leurs points forts, mais aussi de leurs lacunes. Cette soirée n'était donc que le point de départ d'un long travail à effectuer.

Pour mieux faire comprendre l'importance de l'étude d'image, la CCI a eu l'idée de mettre en scène un entrepreneur mécontent de ses collaborateurs, et un patron mécontent d'apprendre que ses clients sont insatisfaits. Deux mini-spectacles assez amusants qui ont fait l'unanimité. ■

David Varras **T&B Vergers (Saulty)** a repris avec son frère l'entreprise de son père. « La clientèle est à 95 % nationale, mais nous avons également des clients en Russie. Nous avons des clients diversifiés, et nous livrons des grossistes », souligne David. « On ne peut pas faire ce métier si on n'est pas passionné car c'est un challenge quotidien. C'est un nouveau souffle à chaque fois, et il faut mettre le client en priorité. Pour moi, la remise des trophées, ce n'est pas qu'une reconnaissance. C'est également une excellente occasion de prendre connaissance des points à améliorer grâce à l'étude d'images ».

PCB de Vendin-le-Vieil : « Nous sommes dans l'agroalimentaire. Nous transformons de la barde qui nous vient d'Italie. Le produit arrive et nous avons 48 heures pour traiter l'ensemble de la chaîne commerciale. C'est-à-dire que deux jours plus tard, le produit est déjà transformé, et livré sur différents sites à travers la France. Nous avons deux principaux sites, à Lille et Aix-en-Provence. Mais je n'y serais jamais arrivé sans mes enfants qui me soutiennent et travaillent jour et nuit. Je suis vraiment fier d'eux. C'est à eux que je dois mon succès. » La CCI les a déjà primés en 2011 mais a mis en exergue leur performance qui frôle cette année l'excellence.