

◀ André Clainquart Fondateur et gérant de la société
André Clainquart (SARL) située à Orchies (au nord de la France)

*Ce qui nous rapproche?
Notre exigence en termes
de qualité et de service*

La qualité comme argument

De nombreuses années d'expérience avec toujours le même objectif : garantir la satisfaction du client sur le long terme. Après avoir commencé comme simple dépanneur, André Clainquart a créé sa propre entreprise spécialisée en matières de vente, d'installation et de dépannage de chauffage, mais aussi dans le domaine des énergies renouvelables, sanitaires, plomberie et agencement de salles de bains. Aujourd'hui, 10 personnes travaillent à ses côtés pour proposer jour après jour des produits et des services de qualité à Orchies et aux alentours : de Roubaix à Tourcoing, en passant par Valenciennes, jusqu'à la frontière belge.

LA QUALITÉ DU MATÉRIEL QUE NOUS VENDONS DOIT ÊTRE IRRÉPROCHABLE

Car c'est notre réputation qui est en jeu. Il faut que nos clients puissent dire qu'en faisant appel à l'entreprise Clainquart, ils sont bien conseillés, que le produit que nous leur proposons répond parfaitement à leurs besoins et qu'ils ne rencontrent aucun problème avec leur installation. C'est souvent le bouche-à-oreille qui nous permet d'acquérir de nouveaux clients.

La satisfaction de notre clientèle en termes de qualité de produits et de service est donc essentielle pour pérenniser notre activité : un client satisfait nous en apporte dix ! C'est pourquoi nous proposons principalement des radiateurs de la marque Radson. Nous n'avons jamais rencontré de problème avec ces produits, quel que soit le modèle que nos clients aient choisi. Avec Radson, nous leur offrons la garantie de la qualité. Et la tranquillité, ça n'a pas de prix, pour notre clientèle comme pour nous.



DE NOMBREUSES SOLUTIONS POUR NOS CLIENTS

Nous vendons principalement nos produits à des particuliers. Avec Radson, leurs demandes trouvent toujours les bonnes réponses. Car cette marque offre un large éventail de types de produits, de puissances, de dimensions et de possibilités de finitions spécifiques. Du sèche-serviettes tubulaire en passant par les radiateurs Compact, Vertical, Delta, Integra, Kos, Faro ou les nouveaux modèles Tinos et Paros, il y a toujours une solution qui assure une qualité irréprochable à des prix accessibles.

UN GAGE DE SÉRIEUX

Nous souhaitons constamment valoriser nos produits et services tout en favorisant la montée en gamme. C'est pourquoi notre entreprise se situe dans une zone commerciale avec une vue directe sur notre salle d'exposition. C'est littéralement une superbe vitrine. Nous présentons notamment les nouveaux modèles Radson Tinos et Paros sur de superbes présentoirs. Le showroom permet aux clients de voir les modèles sur place plutôt que dans un catalogue.

Nous organisons également des portes ouvertes chaque année. A cette occasion, outre les panneaux dans notre showroom,

nous mettons également la marque Radson en avant dans notre publicité. Son excellente réputation rejaillit infailliblement sur nous.

LES INNOVATIONS SONT CONSTANTES

Cette année, Radson a créé les très designs Tinos et Paros. Il y a également des évolutions de gamme, comme le Kos et le Faro qui sont sortis en 1m50 de haut. Aujourd'hui, nous vendons un peu plus le modèle Kos. Cela répond à la tendance du moment : les gens se soucient davantage de la déco. Résultat : en accompagnant l'évolution de la marque Radson, nous répondons aux besoins de nos clients et assurons notre propre croissance.

RADSON NOUS APORTE UN VRAI PLUS

Nous prenons part au programme de fidélisation « loyalty program » proposé par Radson. En cumulant des points, nous pouvons gagner des lots. Cela peut aller de la casquette au polo jusqu'aux écrans plasma ou aux téléphones portables. Chaque fois que nous vendons un radiateur Radson, nous collectons un certain nombre de points. Et à la fin de l'année, nous commandons les cadeaux qui nous plaisent. En tant que chef d'entreprise, cela me permet de remercier les personnes qui travaillent pour moi. Radson

me remercie de travailler avec eux et je peux à mon tour féliciter mes collaborateurs. Cela permet aussi de responsabiliser mes installateurs : ils doivent récupérer l'étiquette avec le code-barres du radiateur, ce qui leur rappelle de noter ce qu'ils installent.

LA QUALITÉ EST ESSENTIELLE, COMME LA NOTION DE SERVICE

Radson a une gamme très largement stockée chez nos grossistes. C'est un avantage. Et pour les demandes spécifiques en termes de taille et de couleur, Radson se montre très réactif. C'est important, car nous devons effectuer nos installations dans les délais impartis. Il est essentiel de nous entourer de partenaires qui savent répondre à nos exigences et aux attentes de nos clients.

A L'AVENIR ?

Nous collaborons étroitement avec le responsable de la marque dans le Nord, Matthias Lemaire, qui nous présente lui-même ses nouveautés. Radson est une marque qui nous rend service, qui nous épaulé. Si nous avons un problème, nous trouvons une solution ensemble. Qualité irréprochable, excellent service, vaste choix de produits et prix accessibles... Ce que nous souhaitons, c'est que rien ne change. ■

