



Article La French Steel

SAM Montereau et ses clients : Une relation de confiance et de transparence.

Comment fidéliser ses clients ?

C'est l'un des enjeux majeurs pour toutes les sociétés du monde entier, peu importe leur taille, leurs produits, leurs objectifs... Un client fidèle est une marque de performance pour une entreprise et une garantie pour le service commercial qui met tout en œuvre pour fournir des produits de qualité, à des prix justes, tout en respectant les normes exigées.

Le groupe RIVA, tient à mettre ses clients à l'honneur et à adopter un comportement transparent sur ses processus de fabrication, ses contrôles, ses ambitions et ses investissements.

C'est pourquoi sont organisés des visites de sites pour les clients du groupe dans plusieurs de ses entités industrielles.

Le Mercredi 03 Avril 2019, avait lieu une visite de clients sur le site de SAM Montereau.



Les clients, accompagnés par Messieurs Damien FERRAND (Responsable Sécurité-Environnement RIVA France) et David ETERPI (Directeur Commercial France), ont visité le site de SAM Montereau pour comprendre, et découvrir pour certain, le processus de fabrication des produits commercialisés. La visite s'est déroulée en 1h30, selon le processus de fabrication : Acierie, Laminoir, Trancannage et pour finir le treillis soudés.

« Lorsque nos clients viennent dans nos usines, c'est pour comprendre comment sont fabriqués nos produits, une curiosité industrielle qui enrichie nos relations commerciales. Au-delà de découvrir et de comprendre le processus, nous pouvons également montrer notre système de contrôle de la qualité et répondre à toutes les questions de nos clients en direct. Ces visites sont primordiales, car nous allons au-delà des conditions commerciales inscrites dans des devis, au-delà de la présentation écrite de notre société et du respect des normes... Nous nous montrons disponibles et heureux de partager cette expérience en échangeant avec nos clients sur la vie et le suivi de nos produits ».



Ces visites sont autant appréciées par les clients que par les collaborateurs de sites qui peuvent mettre en avant leur travail, leurs compétences et leur savoir-faire.



« C'est toujours très intéressant de comprendre comment est fabriqué un produit que l'on utilise tous les jours. En connaître sa provenance, ses technicités, ses avantages, savoir que le produit que nous achetons est conforme à nos exigences et voir par nous-même comment ces exigences sont contrôlées. C'est un engagement fort de la part de nos fournisseurs de nous ouvrir leurs portes et de partager avec nous une expérience et un savoir-faire industriel. C'est un réel avantage, tant pour les relations commerciales que pour la connaissance personnelle. Un site industriel est riche de

savoir-faire, de techniques et d'histoire... ».



Tous nos remerciements à nos clients pour leur visite ainsi qu'à tous nos collaborateurs qui assurent chaque jour la fabrication de nos produits dans le respect des nombreuses exigences du groupe.