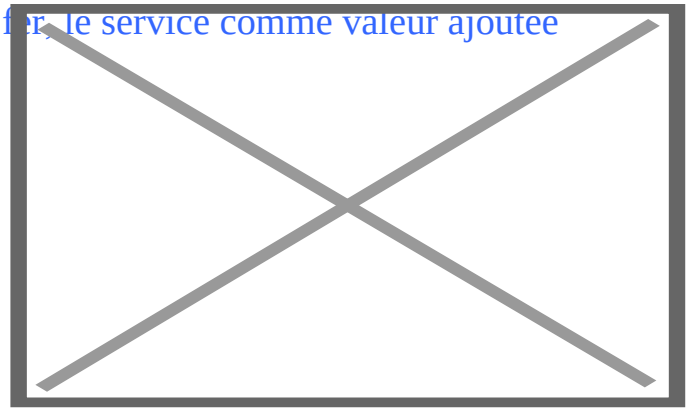
avril 2011

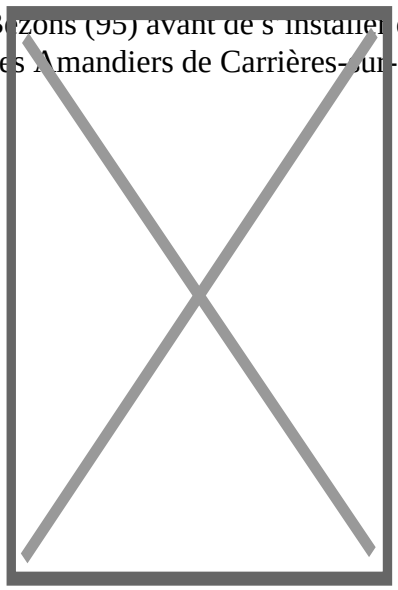
Sfer

Sfer, le service comme valeur ajoutée



Implanté dans la zone industrielle des Amandiers, à proximité du pont de Bezons (95), Sfer est aujourd'hui un acteur important de la région parisienne dans la distribution d'outillages et de consommables pour les professionnels de la construction. Pour honorer ses partenariats commerciaux, l'entreprise mise depuis plus de vingt ans sur une politique de service qui se matérialise par un plan de stockage important, une livraison intégrée et l'apport de conseils techniques délivrés directement sur les chantiers.

En mars 1989, Jean-Luc Goudeau et Alain Tichit, tous deux responsables de la division bâtiment d'une agence en fournitures industrielles, décident de monter leur propre société de distribution qu'ils baptisent Sfer (Société française d'équipements rationnels). Alors installée dans une zone d'activité située au centre de Carrières-sur-Seine (78), la société connaît des débuts encourageants et les deux associés recrutent rapidement une secrétaire et un magasinier. Ce dynamisme s'arrête brusquement en 2002 avec la destruction, par incendie, de la totalité du bâtiment et donc du stock. Grâce à l'aide des fournisseurs et de distributeurs voisins (qui leur prêtent notamment un espace de stockage dans leur propre zone logistique), ils parviennent à maintenir l'activité de la société et continuent d'assurer la facturation, la prise de commande… Bien que catastrophique d'un point de vue matériel et immobilier, cet accident a finalement un impact modéré sur la santé financière de l'entreprise qui limite ses pertes à 15% de son chiffre d'affaires sur un mois. Désireux de poursuivre l'aventure, les deux associés trouvent refuge dans un local provisoire situé dans la ville voisine de Bezons (95) avant de s'installer définitivement en 2005 dans leur bâtiment actuel, dans la zone industrielle des Amandiers de Carrières-sur-Seine, non loin du pont de Bezons.



L'opportunité Spit

Lorsque Jean-Luc Goudeau et Alain Tichit démarrent à leur propre compte dans la distribution, ils souhaitent avant tout se concentrer sur le monde du bâtiment et se démarquer de l'offre présente au sein des fournitures industrielles. Au début des années 2000, ils prennent la distribution de la marque Spit qui, jusque-là, ne commercialisait qu'en direct auprès des professionnels du bâtiment. Sfer effectue alors un référencement important avec l'implantation d'un pack de mise en stock qui regroupe un large éventail d'échantillons de machines électroportatives de la marque orange ainsi que toute la gamme fixation. Concernant cette dernière famille de produits, les deux associés n'ayant pas l'expertise nécessaire pour réaliser de la préconisation sur les chantiers, ils décident de recruter l'ancien responsable du magasin Spit, situé à quelques mètres de l'agence, en qualité de commercial spécialisé dans la fixation. En se rendant régulièrement sur le terrain, seul ou accompagné des commerciaux de la marque, il parvient à développer rapidement les ventes et permet à l'entreprise, considérée par défaut comme une quincaillerie, d'acquérir une nouvelle notoriété en tant que distributeur technique. De plus, la commercialisation de références Spit, qui bénéficie d'une grande image de marque dans le secteur de la construction, permet de dynamiser les ventes sur d'autres familles de produits comme de l'outillage électroportatif à destination du bâtiment et des ouvrages d'art.

Une offre complète pour les chantiers

Aujourd'hui, le distributeur réalise une grosse part de son chiffre d'affaires sur ce marché de la fixation mais affiche également de bonnes performances sur l'outillage électroportatif avec, bien entendu la marque Spit (cloueurs, visseuses, perceuses…) mais aussi Hitachi, une marque alternative qui permet de proposer aux professionnels des produits plus généralistes. Pour répondre aux différents besoins de ses clients du bâtiment et des travaux publics, Sfer a pris soin au fil du temps d'élargir son offre au maximum et donc de couvrir tous les secteurs de la construction. Elle possède ainsi un stock important d'outils diamantés (Norton), d'EPI, de matériels de sécurité en hauteur (échafaudages, garde-corps, échelles…), de panneaux de signalisation (Sofop Taliaplast) ainsi que des articles de cantonnement de chantier comme des produits hygiéniques, alimentaires (notamment du café), de l'électroménager de chantier (réfrigérateurs) voire des bungalows. Mis à part ces derniers qui nécessitent des délais de commandes, toute l'offre est disponible en stock, un investissement souhaité par les deux associés pour répondre rapidement aux demandes de ses clients. A noter que Sfer tente de privilégier des fabricants français et des marques reconnues. Pour une même famille de produits, elle peut ainsi proposer plusieurs marques et ainsi répondre aux différentes demandes des clients.

Dans cette même optique, pour la marque Spit, Jean-Luc Goudeau et Alain Tichit ont souhaité constituer un stock de dépannage qui regroupe des références à faible rotation pouvant être à tout moment commandées par les clients. Sfer a ainsi référencé, pour éviter les immobilisations de chantiers, des forets de grandes longueurs ou encore des chevilles chimiques de 30 millimètres de diamètre. Au total, ce stockage, considéré avant tout comme du service, représente environ 10% du stock total Spit.

Répondre aux exigences des clients

Pour garder une grande proximité avec ses clients et les accompagner sur leurs chantiers, Sfer compte sur sa force de vente qui regroupe trois commerciaux répartis, non pas par zones géographiques mais par « affinité » avec les professionnels. Exclusivement itinérants, ils sont chargés d'apporter leurs connaissances techniques et de proposer les bons produits pour les bonnes applications (ils s'appuient notamment sur un catalogue tarifaire regroupant le 20-80). Les commandes sont quant à elles expédiées via le service de livraison de l'entreprise qui emploie deux chauffeurs. Outre l'expédition des commandes, ils prennent également en charge la reprise du matériel qui nécessite du service après-vente. A noter que, plutôt que d'externaliser cette logistique, Sfer a fait le choix d'intégrer ses chauffeurs pour garder une forte interactivité avec les clients mais aussi bénéficier d'une plus grande souplesse de travail.

Sur son site, Sfer s'appuie sur trois magasiniers qui s'occupent de la réception des clients, assurent la prise de commande ou encore réalisent du conseil… ainsi que sur un responsable magasin dont le rôle principal

équivaut plus à celui d'un commercial sédentaire qu'à celui de vendeur. En effet, du fait de la position géographique du bâtiment et du manque de places de stationnement, la vente au comptoir représente une faible part du chiffre d'affaires. Une secrétaire et un comptable complètent l'organigramme de la société.

Enfin, concernant les prix, Sfer réalise ses propres campagnes de promotion en partenariat avec ses différents fournisseurs. Régulièrement relayées dans un feuillet, elles sont essentiellement basées sur des remises tarifaires ou sur le don de cadeaux suite à un volume d'achat important, par exemple des machines électroportatives lors d'une commande importante de consommables. A noter que le distributeur réalise également des animations produit lors de la sortie de nouvelles références de marques partenaires. Récemment, il a mis en avant la nouvelle gamme d'appareils de mesure de la marque Spit, une famille de produit encore considérée comme une niche même si les ventes liées à ce lancement s'avèrent très prometteuses.

Elargissement de la zone commerciale

Aujourd'hui, Sfer rayonne sur une zone de chalandise qui englobe toute l'Ile-de-France. Toutefois, du fait d'accords cadres signés avec des majors de la construction, ses prestations sont de plus en plus demandées dans des régions voisines comme en Normandie, dans le Nord ou dans le Centre. Pour autant, malgré ces sollicitations, Jean-Luc Goudeau et Alain Tichit n'entendent pas réaliser de croissance externe et préfèrent se concentrer sur leurs acquis pour pérenniser la société. Cette stratégie s'est jusqu'ici avérée payante puisque, durant la crise, l'entreprise a réussi à tenir des volumes de commandes importants (au détriment de marges plus faibles) mais aussi embaucher un nouveau commercial dédié à la fixation, remplaçant ainsi leur ancien technicien « Spit » parti à la retraite.

ND