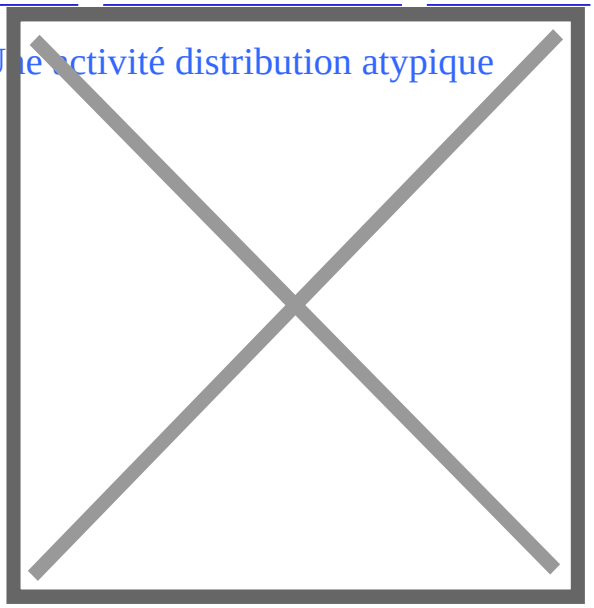
juin 2013

Hilti

Une activité distribution atypique



Reconnu pour commercialiser ses machines directement sur chantier, Hilti réalise également une part importante de son chiffre d'affaire à travers deux enseignes du groupe Saint-Gobain, Point.P et surtout la Plateforme du Bâtiment. Avec cette dernière, le fabricant touche une typologie de clients différente à laquelle il doit répondre avec une politique particulière axée surtout sur la qualité de service.

En 1941, Martin Hilti fonde à Schaan, au Liechtenstein, une société spécialisée dans la fixation qui compte alors cinq employés. Répondant principalement aux industries textiles en Suisse et automobiles en Allemagne, l'entreprise connaît un développement rapide et compte un peu plus d'un an après sa création une centaine de salariés. Aujourd'hui, le groupe Hilti est considéré comme un des acteurs majeurs sur le marché de la fixation (60% du chiffre d'affaires) et de l'outillage électroportatif (40% du CA) avec pas moins de dix gammes de machines allant de la prise de cotes jusqu'à la démolition : forage-burinage, clouage, chevillage, forage-sciage-découpe au diamant, laser et détection, découpe et ponçage, vissage, coupe-feu, supportage et mousses. Le groupe, qui appartient encore majoritairement à la famille Hilti, emploie près de 20 000 collaborateurs répartis dans 120 pays.

Quatre circuits de vente

En France, la marque rouge et blanc est commercialisée directement sur chantier, activité qui représente près de 70% des ventes, via un service clients (plate-forme téléphonique), via le service internet de la marque ou par la distribution. Concernant ce dernier circuit, Hilti présente la particularité de posséder sur le territoire français une cinquantaine d'agences à son nom, des magasins Hilti dont le plan de vente regroupe les références les plus prisées, quelques nouveautés et des consommables.

Outre son propre réseau, Hilti entretient des relations exclusives avec la filiale distribution du groupe Saint-Gobain et est présent dans 70 agences Point.P et dans l'intégralité du réseau de la Plateforme du Bâtiment, soit 55â€¯dépôts. Toutefois, ces deux implantations ne bénéficient pas de la même stratégie. En effet, pour l'enseigne généraliste Point.P, le fabricant d'outillage électroportatif est présent via des corners aux couleurs

de la marque qui reprennent un condensé de l'offre présente dans les magasins Hilti. En revanche, au sein de la Plateforme du Bâtiment, enseigne exclusivement réservée aux professionnels, Hilti mise avant tout sur un large référencement et une grande disponibilité des produits. Pour cela, elle met en place des shop in shop qui intègrent les couleurs et à la signalétique de l'enseigne. De plus, le rayon est animé, non pas par un chef de rayon de la Plateforme du Bâtiment mais par des salariés d'Hilti. Ces responsables point de vente qui sont à la fois vendeurs et conseillers techniques permettent également de générer un trafic supplémentaire sur le dépôt. D'ailleurs, pour fidéliser les clients, les plans de ventes s'adaptent à la clientèle locale de chaque Plateforme du Bâtiment, certaines bénéficiant d'une clientèle regroupant majoritairement des plombiers, d'autres plus d'électriciens…

La Plateforme du Bâtiment, un canal stratégique

Pour Hilti, cette implantation au sein de la Plateforme du Bâtiment présente un double avantage. En effet, outre un circuit de vente supplémentaire, ce partenariat permet à la marque de satisfaire des clients moins visités par les chargés d'affaires. De ce fait, pour répondre aux besoins des artisans et des petites entreprises du bâtiment (70% des clients de l'enseigne), Hilti effectue une « *véritable politique de distribution qui répond au positionnement de la Plateforme du Bâtiment* » explique Olivier Vocanson, directeur Grands Comptes-Ingénierie et Distribution Hilti. « *Cela nous a permis de toucher une nouvelle typologie de clientèle complémentaire à notre activité vente directe* ». Ce partenariat privilégié est également le fruit de la synergie entre les équipes commerciales du distributeur et celles de la marque. « *Nous entretenons d'excellents rapports avec le groupe Saint-Gobain et travaillons ensemble depuis la création de la Plateforme du Bâtiment en 1998* » explique Thierry Mahé, directeur communication de la marque.

Des produits spécifiques

Pour aller encore plus loin dans ses relations avec le distributeur, Hilti n'hésite pas à développer des produits répondant aux besoins des clients de la Plateforme du Bâtiment comme la cheville HSV béton qui bénéficie d'un très bon rapport qualité prix ou encore une mousse polyuréthane sans MDI et donc disponible dans le libre-service.

De plus, pour dynamiser les ventes au sein de l'enseigne les conseillers techniques de la marque effectuent de nombreuses démonstrations notamment lors des Journées Rouges. Organisées deux fois par an pendant trois jours et demi, cet événement est l'occasion pour Hilti de mettre en avant des gammes de machines qui répondent à un thème prédéfini et de présenter toutes les nouveautés tout en faisant bénéficier les artisans d'offres spéciales. Ces Journées Rouges font aujourd'hui parties des rendez-vous commerciaux de l'enseigne les plus attendus par les professionnels, Hilti n'hésitant d'ailleurs pas à demander à ses chargés d'affaires d'y participer pour soutenir les conseillers de la marque.

Un SAV unique en France

En termes de service, Hilti est reconnu, tant par les professionnels que ses distributeurs, pour la qualité de son service après-vente. Suite à un incendie, le centre SAV français du groupe a été transféré dans un nouveau bâtiment de 8 000 m2 situé à Bois d'Arcy (78). L'activité réparation à proprement parlé – les contrôles et étalonnage des appareils de mesure sont réalisés dans un laboratoire – regroupe sur 5â€¯000 m2 vingt-deux îlots spécialisés par grandes familles de produits, à savoir diamant, machines légères (sur batterie), burineurs-perforateurs, etc.

Compte-tenu de la notoriété de la marque, chaque prise en charge des machines inclut des opérations complémentaires. Par exemple, avant toute intervention, les machines passent préalablement un contrôle technique pour déceler d'autres pannes éventuelles, leurs principaux composants sont nettoyés (certaines pièces sont ainsi trempées dans des bains), tous les coffrets et mallettes sont nettoyés, réparés, voire changés… Une fois réparées, les machines sont testées (embrayage, isolation électrique, rechargement

systématique des batteries…), l'atelier comprenant même des salles confinées dédiées aux tests hydrauliques des carotteuses et perforateurs. Les machines sont ensuite marquées d'un gencode qui en cas de retour permettra d'identifier les précédentes interventions effectuées puis réexpédiées chez le client ou le distributeur. A noter que ce site recueille et recycle chaque jour les machines en fin de contrat Fleet (leasing) qui sont remplacées tous les trois ans pour permettre au client d'utiliser une machine neuve. Au total, une centaine de mécaniciens travaille chaque jour sur ce site qui reçoit quotidiennement près de 1 100 machines (850 en provenance de France et 250 de Belgique et du Luxembourg) qui seront réparées et expédiées chez le client/distributeur en 72, voire 48 heures.

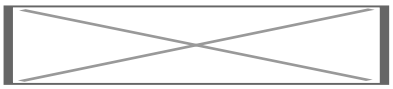
Outre le SAV, le site de Bois d'Arcy abrite également 3 000 m2 dédiés à la formation des chargés d'affaires de la marque et des professionnels qui peuvent ainsi essayer de nombreuses machines ou se perfectionner sur des mini-chantiers.

ND

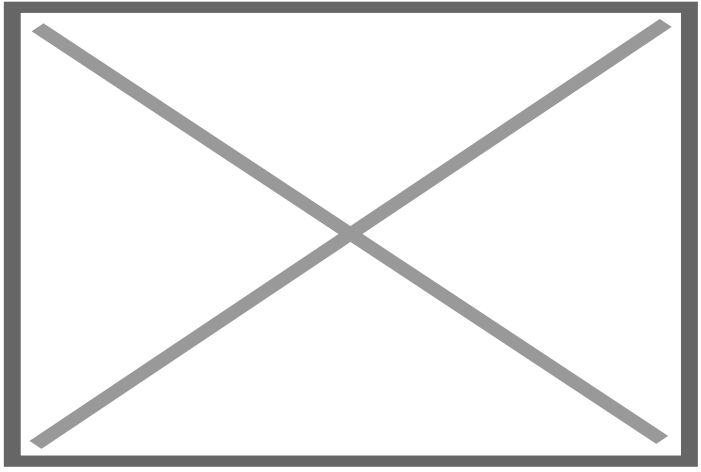
Un statut de précurseur et d'inventeur technologique

Depuis sa création, Hilti a placé l'innovation au cœur de son développement produit, stratégie qui se matérialise aujourd'hui par une quarantaine de lancements chaque année, des évolutions de machines comme des innovations à proprement parlé. En effet, Hilti cherche avant tout à améliorer les conditions de travail des professionnels en se basant sur l'optimisation du QSE (Qualité-Sécurité-Environnement). Pour cela, le groupe s'appuie sur son service Recherche et Développement (300 personnes sans le monde) qui travaille sur le terrain et effectue, comme le décrit Thierry Mahé, « *un travail sociologique pour comprendre les habitudes de travail des professionnels et améliorer leurs conditions de travail* ». Récemment, la marque a mis sur le marché de nombreuses innovations marquantes comme la meuleuse sans fil AG 125-A22 « *la plus performante en termes de sécurité* », la mèche creuse aspirante TE-YD….

Le groupe a également élargi certaines familles de produits comme le domaine du clouage avec la commercialisation de son premier cloueur bois sur bois préconisé pour la mis en œuvre de charpente ou encore le secteur du burinage avec le lancement de son perforateur-burineur sans fil, le TE 30 A36-ATC-AVR.

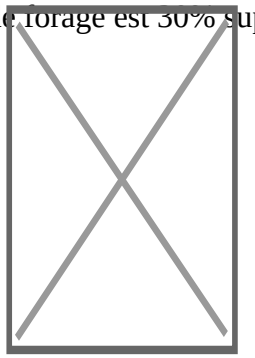


La TE-YD est une mèche creuse perforée de quatre trous. Lors du perçage, la poussière est ainsi collectée par un aspirateur fixée sur la partie supérieure de la mèche. La profondeur d'ancrage est alors optimisée, le volume de résine injecté moins important et les charges parfaitement garanties.



Premier perforateur sans-fil du marché, le TE 30 -

A36-ATC-AVR est destiné au forage pour le chevillage ou la reprise de fers à béton non structurelles dans le béton. Equipé d'un moteur à induction, il bénéficie d'une batterie Li-ion (6 Ah, 36 volts) dont l'autonomie permet de travailler une journée entière avec une seule charge, soit l'équivalent de 45 trous de 16 mm de diamètres et 150 mm de profondeur. Comparé à un perforateur-burineur filaire de même catégorie, sa vitesse de forage est 30% supérieure. Il peut ainsi réaliser des trous de 20 mm de diamètre et 200 mm de profondeur.



La meuleuse AG 125-A22 a été spécialement développée pour la découpe des fers à

béton, des tuyaux, des tiges filetées et autres éléments. Elle peut également être utilisée pour l'ébarbage, le meulage léger et les petites découpes diamant de briques et tuiles. Première meuleuse sans fil (batteries 3,3 Ah Li-ion) du marché à être pourvue de la technologie à induction (sans charbon), elle bénéficie d'une vitesse de rotation de 9 500 tr/min à vide avec un dégagement de chaleur très limité. La durée de vie de la machine est ainsi prolongée et la puissance triplée par rapport à une machine avec charbon. Aussi performante qu'une meuleuse filaire de même catégorie, elle permet de réaliser, en une charge, jusqu'à 60 coupes de fers à béton de diamètre 12 mm.