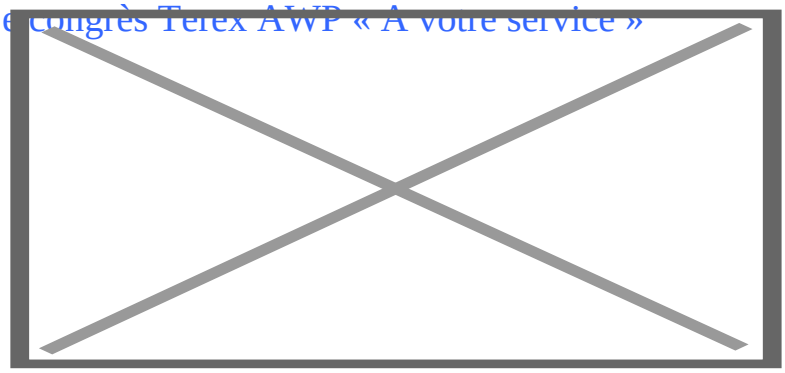
mars 2014

Terex

Accueil / BATIDISTRIBUTION / Location / Constructeurs

Le congrès Terex AWP « A votre service »



Organisé par l’équipe d’assistance technique de Terex Aerial Work Platforms (AWP) et intitulé « A votre service », la première édition du congrès Terex AWP s'est tenue courant décembre sur deux jours dans les villes de Rotterdam et de Roosendaal. « *Autour du slogan "A votre service", nous avons souhaité mettre en lumière les pratiques d’excellence adoptées par nos équipes de la zone EMEAR en vue de garantir un support optimal pour nos clients* » a expliqué Vincent Vaché, responsable de l’assistance technique Terex AWP pour la région EMEAR (Europe, Moyen-Orient, Afrique et Russie). L'objectif de ce congrès était de proposer un événement pédagogique destiné aux responsables de l’assistance technique et du SAV de nos concessionnaires/sociétés de location. Pour Sebastian Umbreit, vice-directeur des opérations et du SAV de Terex AWP, il s’agissait de « *valoriser non seulement notre engagement continu en termes de sécurité, mais aussi les processus adoptés afin d’assurer un fonctionnement flexible et efficace au cœur de notre département. Depuis toujours, les retours des concessionnaires et des sociétés de location contribuent activement à la réussite de notre organisation. C’est pourquoi nous avons voulu partager nos processus et notre savoir-faire en la matière au travers d’un événement interactif source de retours, et donc, d’amélioration continue* ». Ces deux jours ont rassemblé les responsables de l’assistance technique et du SAV de nombreux concessionnaires et loueurs de toute la zone EMEAR. Ils ont ainsi assisté, lors de la première journée à une conférence organisée au sein d'un hôtel de Rotterdam durant laquelle différents thèmes ont été abordés comme la sécurité des produits, les normes de qualité, les solutions de service Genie, l'assistance technique ou encore les réglementations européennes. Le second jour, l'agenda prévoyait une visite du centre de distribution européen de Roosendaal qui centralise l’assistance proposée pour les équipements et les pièces Genie au sein de la région EMEAR. Cette visite a ainsi permis aux clients de découvrir ces locaux tout en approfondissant leurs connaissances via une formation qualité proposée sur les derniers modèles lancés par Genie. « *Les retours sur le contenu pédagogique et l’organisation de l’événement ont été excellents » a indiqué Vincent Vaché. « Nous ne perdons pas de vue notre objectif qui est de partager notre savoir-faire avec nos clients en les rencontrant régulièrement afin de construire une famille autour des services d’assistance Genie* ».