juillet 2011

KDI

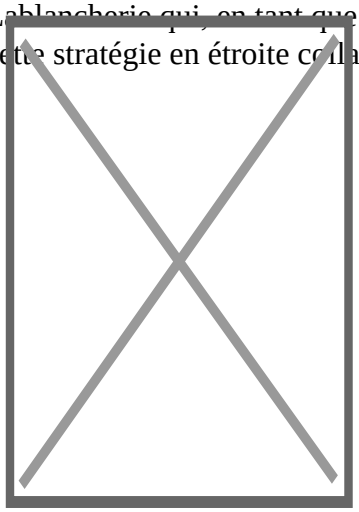
Accueil / BBI / Distribution / KDI

Une expertise en FI étendue à l'ensemble du réseau

En inscrivant la FI dans son plan de développement national, KDI affirmait sa volonté de mettre à la disposition de sa clientèle une offre en produits et services nécessaires à la mise en œuvre des produits métallurgiques, partout en France et via tous les canaux de vente. Une année après le début de la mise en œuvre de cette stratégie, les premiers objectifs sont atteints et KDI poursuit l'élaboration des outils du développement futur de son activité FI.

Structuré en trois grandes régions (Est, Ouest et région parisienne & Nord), le réseau de KDI, filiale française du groupe Klöckner, leader mondial de la distribution de produits métallurgiques, se déploie à travers 80 agences servant près de 55 000 entreprises utilisatrices de produits métallurgiques. Sur les quelque soixante agences généralistes du réseau, quarante-six possèdent un magasin dédié à la FI, une activité historique de KDI complémentaire à son cœur de métier. Ce réseau est resté stable depuis le début de l'année 2010, avec un investissement important sur l'agence de Pontivy (56) pour un nouveau dépôt Acier et un nouveau magasin Fourniture Industrielle.

« *Le fondement de la stratégie de développement de la FI chez KDI tient essentiellement à la dimension et la disponibilité nationale de l'offre pour répondre aux besoins quotidiens des clients de KDI. En effet, ceux-ci utilisent tous les jours les produits de fourniture industrielle pour travailler les métaux* » explique Xavier Lablancherie qui, en tant que directeur de la Fourniture Industrielle, pilote depuis un an la mise en œuvre de cette stratégie en étroite collaboration avec son adjoint Olivier Hulin.



Une offre nationale

Cette offre en fournitures industrielles qui reflète le positionnement de KDI sur le matériel et l'outillage pour la mise en œuvre des métaux est regroupé dans un catalogue que l'on peut considérer comme le premier catalogue FI national du distributeur. Publié en avril 2011, ce catalogue regroupe les produits indispensables aux activités des clients de KDI, qu'ils soient utilisateurs ou transformateurs de produits métallurgiques ou bien professionnels du bâtiment.

L'autre évolution majeure de l'activité FI de KDI tient au fait que l'ensemble de la force de vente du réseau commercialise désormais l'offre de ce catalogue, sur le terrain, au téléphone et dans les agences. Ainsi, tout

client de KDI a la possibilité d'accéder à l'offre complète en FI du distributeur. Pour renforcer la compétence de ses commerciaux en matière de fournitures industrielles, KDI a mis l'accent sur la formation en dispensant à plusieurs centaines de collaborateurs des actions sur différents niveaux.

Pour accompagner le développement de son activité FI au niveau national, KDI s'est également dotée d'une plate-forme logistique centrale, opérationnelle depuis la fin du premier trimestre de 2011. Déployée sur 20 000 m2, cette plate-forme située à Valence stocke l'offre du catalogue. Sa vocation est double : approvisionner régulièrement les magasins FI du réseau et livrer les clients en direct dans un délai de 24 à 72 heures.

Créer une dynamique commerciale permanente

Expert en produits métallurgiques, KDI a la volonté de donner à ses clients la possibilité de trouver tous les produits associés à leur métier, comme nous venons de l'évoquer. Le distributeur développe autour de cette offre une animation commerciale permanente relayée par la force commerciale de l'ensemble de ses agences. Le distributeur a noué des partenariats avec de nombreux fournisseurs pour bâtir une dynamique commerciale qui s'exerce là encore au niveau national mais aussi aux niveaux régional et local pour que toutes les agences soient en mesure de répondre le plus finement possible aux attentes spécifiques de certaines typologies de clientèle, « *le développement de la FI au niveau national n'étant pas synonyme de centralisation à outrance* » souligne Xavier Lablancherie. KDI propose ainsi à ses clients des opérations promotionnelles permanentes, autour de produits attractifs et de thèmes spécifiques liés aux métiers de ses clients ou selon la saisonnalité.

Satisfaire le client, la priorité

« Les relations de confiance très fortes qui existent entre KDI et ses clients impliquent que nous leur apportions dans le domaine de la FI la même satisfaction que dans notre cœur de métier » explique le directeur de l'activité FI qui poursuit « *c'est pourquoi nous faisons de la satisfaction du client notre priorité, à travers notamment le développement d'une offre en produits et services qui facilite son travail quotidien, quel que soit son métier* ». Si un chemin important a déjà été parcouru dans ce sens, Xavier Lablancherie souhaite faire encore plus, notamment dans le domaine des services associés à l'offre FI, lesquels sont annoncés comme une voie de développement pour les mois à venir. KDI a déjà avancé à grands pas dans ce domaine puisque le distributeur est en mesure de livrer tout produit du catalogue dans le lieu choisi par le client (en magasin, sur chantier ou dans l'entreprise du client), quel que soit le mode de passation de la commande, y compris via l'électronique (sur le site marchand du distributeur ou à travers l'une des solutions d'e-procurement développées par KDI). « *En ce qui concerne le commerce en ligne dans lequel nous nous sommes déjà fortement développés, nous allons soutenir notre effort et des investissements importants sont prévus dans ce domaine pour élaborer des outils qui répondent toujours plus finement aux exigences de nos différents types de clients* » conclut Xavier Lablancherie.

Dominique Totin