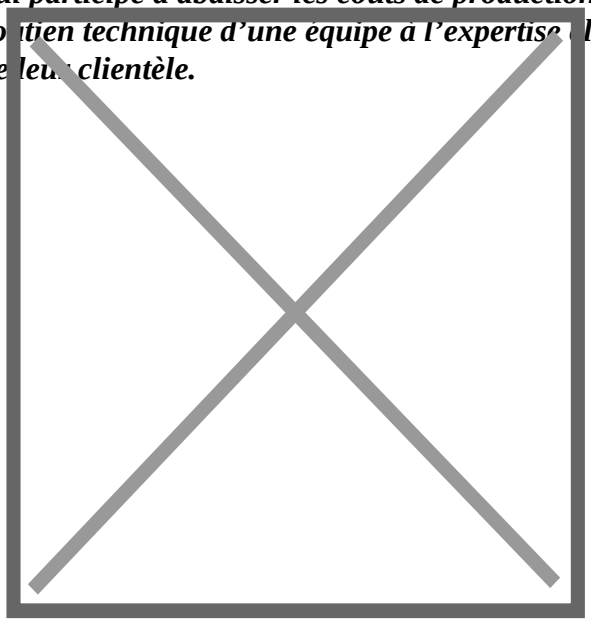
janvier 2015

Pferd

Les Plus d’une marque Premium

A travers une recherche permanente d’amélioration de la qualité de ses produits et de ses services, Pferd remplit son objectif de mettre à la disposition de son réseau de distributeurs une gamme qui fait rimer haute performance technique avec sécurité et confort d’utilisation pour favoriser une productivité élevée qui participe à abaisser les coûts de production. Pour les distributeurs de la marque qui bénéficient du soutien technique d’une équipe à l’expertise élevée, cette stratégie se traduit notamment par la fidélisation de leur clientèle.



Spécialiste de l’outillage pour l’usinage des surfaces et le tronçonnage des matériaux, Pferd a été créée en 1897. Plus de deux siècles après, l’entreprise familiale allemande dont l’activité historique était la fabrication de limes pour les maréchaux ferrants (Pferd signifie cheval en allemand) est toujours dirigée par un représentant de la famille fondatrice Rüggerberg depuis le siège de Marienheide (près de Cologne), un site où est notamment implantée l’une des principales unités de production de la marque – cinq autres usines Pferd sont implantées dans une autre région d’Allemagne ainsi qu’aux Etats-Unis, en Espagne (deux sites de production) et en Afrique du Sud. Ayant débuté son internationalisation à partir des années 1960, l’industriel a depuis ouvert une vingtaine de filiales dans différentes régions du monde et emploie près de 1 800 collaborateurs. Commercialisée à 80% par la distribution professionnelle, principalement les spécialistes de la fourniture industrielle et la quincaillerie, la marque Pferd réalise un chiffre d’affaires de l’ordre de 270 Me (dont les 2/3 sont réalisés hors de ses frontières), un chiffre qui traduit une progression régulière sur un marché globalement en stagnation. Des opérations de croissance externe telle la reprise il y a une dizaine d’années d’un fabricant américain spécialiste des brosses métalliques industrielles (Milwaukee Brush qui commercialisait la marque Advance) expliquent également la progression de Pferd qui répond ainsi à la volonté des distributeurs de réduire le nombre de leurs fournisseurs. Leader du marché allemand des abrasifs, Pferd occupe des positions fortes sur d’autres marchés où elle bénéficie d’une notoriété élevée tels l’Espagne, l’Afrique du Sud ou encore la France, où une filiale de commercialisation est implantée depuis 1966.

7 500 solutions pour l’usinage et le tronçonnage

Composée de plus de 7 500 outils et machines, l'offre standard développée par Pferd, une entreprise certifiée Iso 9001, propose une solution pour chaque application relevant de l'usinage des surfaces et du tronçonnage des matériaux. Elle est segmentée en neuf familles : limes, fraises sur tige, meules sur tige, outils de ponçage et de polissage, outils diamant et CBN, disques à ébarber et à tronçonner, disques à tronçonner pour machines stationnaires, brosses industrielles et machines motrices. Les produits composant ces différentes familles présentées en détail dans le Manuel d'Outils Pferd (cf. encadré spécifique) sont utilisés dans d'innombrables secteurs de l'industrie et de l'artisanat et dans un spectre d'applications très large.

Les meules agglomérées, incluant une gamme de produits très fins, représentent la famille phare de l'industriel allemand et celle qui génère la proportion la plus élevée de son chiffre d'affaires, suivie en cela des outils de ponçage et de polissage qui forment une gamme très large permettant de réaliser tous types de travail, de l'arasage d'un cordon de soudure jusqu'à l'obtention du poli miroir. Les fraises sur tige forment une famille également très étendue chez Pferd dont on signalera ici qu'il est l'inventeur de la lime rotative, de même que les abrasifs appliqués pour lesquels la marque bénéficie d'une forte synergie avec VSM, une autre marque spécialisée dans ce type de produits et figurant, sur le plan mondial, parmi les trois industriels à avoir développé leur propre abrasif céramique (en l'occurrence VSM®Ceramics).

La formation, un point clé

Pour répondre aux attentes du marché européen et conforter la distribution dans son choix de la marque au cheval, Pferd vise une amélioration constante de ses produits et de ses services. Aux yeux de Bernard Weber, directeur de la filiale française de Pferd implantée en Alsace, à Molsheim, la formation est l'un des principaux atouts que la marque allemande est en mesure d'apporter à ses clients distributeurs dont les forces commerciales éprouvent des besoins différents en matière de connaissance des produits selon le positionnement du revendeur et la typologie de sa clientèle. Pour permettre à ces commerciaux de répondre de la manière la plus fine possible à la problématique des utilisateurs des produits, dont les artisans, la marque dispense des formations relevant de trois niveaux différents. Les formations de niveau Bronze permettent de former des généralistes des abrasifs en mesure de poser les bonnes questions concernant principalement la machine utilisée et sa puissance, l'application voulue et la matière travaillée pour pouvoir orienter le choix de l'utilisateur. Les formations Argent abordent plus en détail les différentes typologies de matières/produits. Quant aux formations Or, dispensées en Allemagne par le centre de formation Pferd implanté au sein même de l'usine de Marienheide, elles ont pour vocation, en apportant une connaissance pointue de la fabrication des produits et en permettant aux stagiaires de les faire fonctionner eux-mêmes, de former des hommes produits, véritables spécialistes des abrasifs chez les distributeurs.

Expertise et proximité du terrain

Outre la formation, dont l'une des fonctions est de sécuriser les clients distributeurs, Pferd s'est également attachée en suivant son objectif d'amélioration régulière du service à mettre en place des équipes proches du terrain et composées de collaborateurs dont certains ont acquis une expertise technique particulière en matière d'usinage de surface et de tronçonnage des matériaux. Pour prendre l'exemple de la filiale française du groupe qui emploie une trentaine de personnes, parallèlement à la force purement commerciale qui comprend deux chefs des ventes (Est et Ouest du pays) et neuf ATC itinérant, Pferd a récemment élargi son équipe de quatre CTC. Ces conseillers technico-commerciaux dont le profil type est un Bac pro ou un BP mécanique ne sont pas directement affectés à la vente mais ont une fonction de soutien technique aux revendeurs de la marque pour lesquels ils constituent des interlocuteurs privilégiés. Equipés d'un véhicule contenant les produits et matériels nécessaires à la tenue de présentations et démonstrations de produits, ils se rendent en compagnie des commerciaux des distributeurs chez les utilisateurs finaux pour leur dispenser des conseils et faire des préconisations quant au choix des produits. Le nombre des CTC, intégrés à l'équipe de Pferd France à partir de 2010, est depuis passé de deux à quatre et le directeur de la filiale française exprime son souhait d'élargir encore cette équipe de spécialistes, véritable interface entre les distributeurs et les utilisateurs finaux qui, comme l'exprime Bernard Weber, joue un rôle non négligeable dans le fait que la

marque grignote des parts de marché sur un marché qui n'évolue guère. Un IDA, ingénieur d'application, a également récemment intégré Pferd France dans l'objectif majeur d'apporter des réponses techniques aux commerciaux des distributeurs qui ne sont pas toujours des spécialistes de l'usinage et du tronçonnage et de leur dispenser des formations (lesquelles peuvent aussi être dirigées vers les utilisateurs finaux) au siège de Pferd France, une entreprise agréée en tant qu'organisme de formation, ou sur tout autre site.

Préserver la sécurité et la santé des utilisateurs

Outre la performance technique de ses produits conçus par le département R&D du fabricant dans l'objectif de trouver le meilleur compromis possible entre des critères parfois antinomiques (par exemple l'agressivité d'un disque abrasif et sa longévité), Pferd place la sécurité et la santé des utilisateurs au cœur de ses préoccupations. Pour rendre facilement repérables les outils conçus dans l'objectif de renforcer leur confort d'utilisation et de faire baisser durablement les vibrations, le niveau de bruit et les émissions de poussières répondant au concept désigné par le fabricant sous le terme de PferdErgonomics, différents pictogrammes applicables à certains produits ont été créés.

Ainsi, les outils et machines produisant nettement moins de vibrations mécaniques que d'autres produits comparables portent le pictogramme VibrationFilter. Le pictogramme NoiseFilter identifie les produits optimisés du point de vue des nuisances sonores pour permettre de réduire les risques pour l'audition et le pictogramme EmissionFilter, ceux qui produisent moins d'émissions de poussières susceptibles de nuire à la santé de l'utilisateur. Les produits marqués du pictogramme HapticFilter, particulièrement ergonomiques, privilégient quant à eux le confort d'utilisation pour permettre de travailler efficacement en déployant un minimum d'effort physique.

Une moisson de nouveautés

Le fabricant allemand élargit régulièrement son offre de nouveautés dans les différentes familles de produits conçues dans son département R&D intégré qui dispose d'un budget conséquent et qui, pour la mise au point de certains abrasifs, collabore avec l'équipe R&D de VSM.

Parmi les produits faisant leur entrée dans le Manuel d'Outils Pferd figurent de nouvelles fraises sur tige en carbure pour l'usinage de la fonte équipées de la nouvelle denture Cast qui se distinguent par une performance d'enlèvement de matière élevée et par un fraisage silencieux. Ces nouvelles références complètent la gamme de fraises sur tige spécifiques aux matériaux développée par Pferd et déjà composée d'outils comportant une denture Steel (acier et acier moulé), Inox (aciers austénitiques et inox), Alu (aluminium et alliages d'aluminium, alliages légers, métaux non-ferreux et matières plastiques) ou Non-Ferrous (métaux non-ferreux matières plastiques et matières synthétiques renforcées de fibres). A l'occasion du lancement de cette nouveauté, Pferd propose aux revendeurs des plaques (15 x 15 cm) de matériaux différents permettant de tester les fraises.

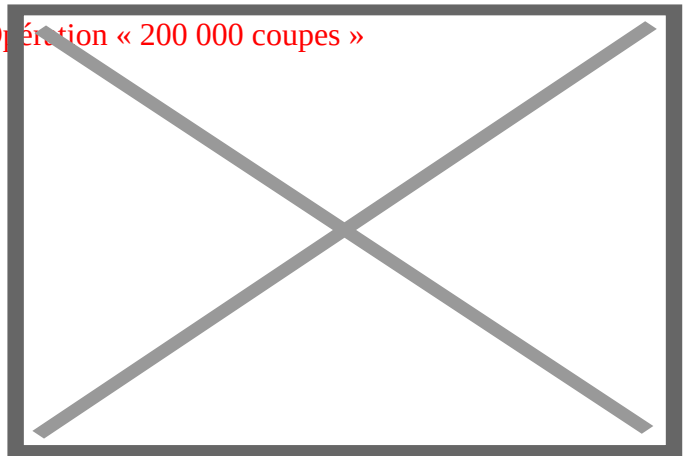
Sur le marché des capuchons abrasifs, l'exécution céramique Co-Cool de la gamme Policap® est une autre nouveauté Pferd. La structure particulière du grain céramique renforce le caractère abrasif de ce nouvel outil spécialement conçu pour l'usinage de pièces en aluminium, en titane, en acier inoxydable ou en alliages à base de nickel et de cobalt tels l'Inconel® et l'Hastelloy®, les adjuvants empêchant pour leur part l'encrassement et permettant un ponçage sans échauffement et avec un enlèvement de matière nettement plus important.

Pour terminer cette courte présentation de nouveautés Pferd d'un produit récemment développé pour le surfaçage, nous mentionnerons le disque à lamelle Polifan-Curve®, un produit adapté à l'usinage des soudures d'angle sur acier et inox grâce à sa forme radiale spécifique (PFR) et à la disposition spéciale de ses lamelles. Comme d'autres produits faisant leur apparition dans l'offre standard de Pferd, ce disque mérite l'attribution des quatre pictogrammes indiquant qu'il réduit les vibrations, le niveau sonore et les émissions

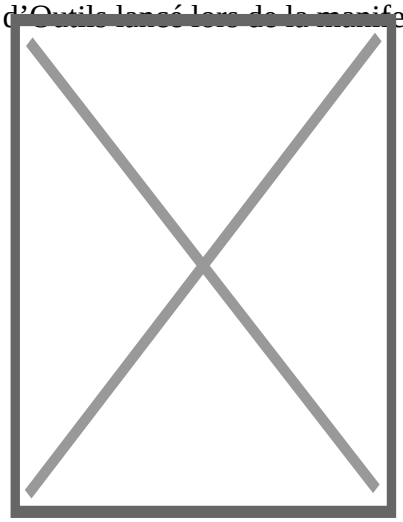
de poussières et qu’il améliore le confort de travail.

Dominique Totin

Opération « 200 000 coupes »



Le stand Pferd fut l’un des points d’attraction majeurs de l’édition 2014 du salon EisenwarrenMesse de Cologne sur lequel les visiteurs pouvaient assister en direct à l’établissement d’un record dans le cadre d’un challenge inédit que s’était fixé le fabricant allemand : exécuter 200 000 coupes avec un disque à tronçonner 1 mm durant les quatre journées du salon. Au-delà de couper plus de 2 km de tubes en inox, la véritable raison à l’origine de cette tentative de record était de démontrer concrètement la performance de la nouvelle génération de disques à tronçonner mince 1 mm R SG-INOX et les économies qu’elle peut induire pour les utilisateurs. Pour établir ce record dont l’objectif fixé de 200 000 coupes a même été dépassé de 10 000 unités, 144 personnes, dont certaines venues du bout du monde, se sont relayées dans le centre de formation du siège de Pferd dans des actions de coupe retransmises en direct sur écran géant sur le stand Pferd du salon. Malgré la forte animation qu’il a suscitée, le record « 200 000 coupes » n’était pas l’unique centre d’intérêt des visiteurs du stand Pferd où les conversations concernaient aussi les plus de 500 nouveautés de la gamme ainsi que le nouveau Manuel d’Outils lancé lors de la manifestation de Cologne.



Manuel d'Outils 22

La 22ème édition du Manuel d’Outils Pferd, disponible en 15 langues, était lancée au printemps dernier à l’occasion du salon de Cologne. Parfois désigné comme « l’Outil Pferd le plus important » pour les utilisateurs des produits comme pour les revendeurs de la marque, ce document à la fois recueil de références et véritable guide d’utilisation, est segmenté en neuf chapitres composant autant de catalogues par familles de produits. Riche de quelque 600 pages et offrant une navigation facile, cette dernière version du manuel

délivre encore plus d’informations sur les solutions développées par Pferd. Pour la première fois, un QR-Code permet d’avoir accès à des détails supplémentaires ou encore des vidéos d’utilisation des supports documentaires. Autre nouveauté de cette 22ème édition, un accès au Manuel d’Outils via une nouvelle application, l’App Pferd (disponible dans l’App Store d’Apple et, dans sa version Android, dans Google Play Store) comprenant bien d’autres données dont des vidéos sur les produits et services de la marque.