mars 2013

Tyrolit

Accueil / BBI / Fournisseurs / Abrasifs

La Premium Partnership Convention

Les 6 et 8 février derniers, la société Tyrolit a tenu sa Premium Partnership Convention, événement au cours duquel le fabricant d'outils abrasifs a détaillé à ses distributeurs référents sa politique Premium et tous les outils mis en place pour soutenir cette stratégie. Un engagement fort partagé avec ses partenaires pour conforter le positionnement de la marque sur son marché.

La société Tyrolit fait partie des fabricants d'abrasifs dont la valeur des produits est unanimement reconnue sur le marché. Cette qualité intrinsèque induit automatiquement une politique de promotion et de vente spécifique au segment haut de gamme, approche que les nécessités du marché font parfois vaciller, ne serait-ce que par la pression sur les prix qui s'applique à toute un chacun. Pour réaffirmer sa position sur le marché et exploiter au mieux l'atout que constitue la technicité de sa production, la société Tyrolit a décidé de réaffirmer formellement son positionnement premium auprès de ses distributeurs et de ses utilisateurs finaux. Afin de présenter dans les meilleures conditions ce (re)positionnement stratégique, la firme autrichienne n'a pas hésité à inviter, en deux sessions d'une journée, ses principaux revendeurs européens en son siège de Schwaz, dans le Tyrol, lieu qui se prêtait le mieux à la découverte de l'entreprise et de tous les outils mis en place pour accompagner sa nouvelle politique commerciale premium.

Service client

Les clients français, qui ont été reçus le 8 février dernier par Tyrolit, ont pu découvrir tout au long de la journée ce que signifiait le mot Premium pour leur fournisseur autrichien. La visite a été organisée en deux temps avec tout d'abord un exposé général de la stratégie de la marque par le directeur de la division industrielle du groupe Tyrolit Michael Demeter, à l'origine de cet événement, et ensuite la présentation à travers huit stations des différents outils mis à disposition des partenaires distributeurs.

Ainsi après une rapide évocation chiffrée de Tyrolit et une halte dans son laboratoire d'essais, la journée a débuté avec la présentation de la stratégie Premium de la marque par Michael Demeter. Le moins que l'on puisse dire est que cette intervention était construite et dynamique, avec un orateur à son pupitre qui a exposé d'une façon très claire et explicite les tenants et les enjeux du positionnement commercial de Tyrolit. Sans revenir sur l'ensemble de ses propos, après les remerciements d'usage pour tous les clients qui ont fait l'effort d'être présents, il a commencé à rappeler quelques points essentiels de la réussite d'une marque en prenant deux exemples emblématiques avec Apple et Amazon, deux compagnies en forte croissance qui basent leur réussite sur la promesse de qualité et le service client et qui bénéficient d'une grande fidélité de leur clientèle avec des taux de renouvellement d'achats de 85% chez Amazon et de 60% chez Apple. Juste un rappel pour montrer que le service client est une donnée fondamentale et que la notion de premium se réfère à des marques d'une grande renommée.

L'expertise premium en huit ateliers

Pour informer les distributeurs invités à la Premium Partnership Convention sur les services qu'elle met à leur disposition, la société Tyrolit a organisé huit ateliers thématiques où ses collaborateurs expliquaient l'essentiel des prestations lors de présentations d'un quart d'heure vingt minutes.

Ces huit pôles, que nous allons explorer, étaient consacrés au support marketing internet et print, au marketing on-line, à la formation Tyrolit Academy, à la présentation des produits dans les agences, aux

nouveautés produits, aux visites accompagnées et aux argumentaires sur la productivité, à l'assistance proactive à la vente, et à l'organisation d'événements chez les distributeurs.

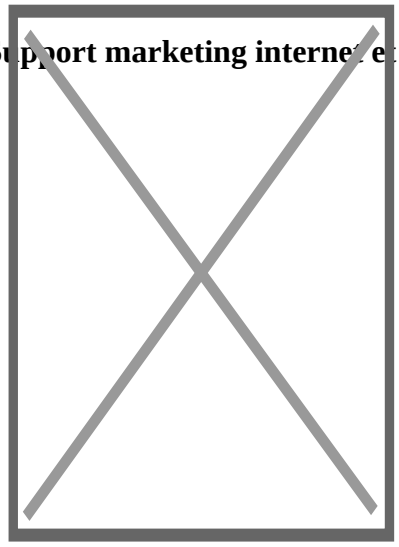
La présentation des produits en agence



Afin de montrer clairement qu'un distributeur est partenaire de la marque Tyrolit, un mobilier de vente spécifique a été conçu pour apporter une reconnaissance immédiate de la marque et présenter aux clients finaux une offre claire dont les produits sont facilement identifiés par leurs caractéristiques techniques. Tyrolit a ainsi conçu pour ses disques à tronçonner, disques à ébarber, disques diamants et abrasifs appliqués des présentoirs muraux dont la partie supérieure revêt un bandeau Tyrolit avec un visuel d'application. Des bandes magnétiques en plastique à apposer à hauteur d'œil reprennent les codes couleurs de la marque pour identifier les usages (acier, inox, pierre, non ferreux…). Des présentoirs rotatifs de sol ou de comptoir sont également conçus sur ce principe ainsi que des îlots d'une hauteur maximale de 1,6 m à implanter dans le magasin. Pour les abrasifs appliqués, un présentoir pour les disques a été réalisé avec possibilité de toucher le produit et un meuble métallique spécial a été conçu pour les feuilles.

Parallèlement, Tyrolit a prévu des outils complémentaires, tel des displays pour brochure.

Support marketing internet et print



Par le biais de son portail web2print réservé à ses partenaires premium enregistrés, Tyrolit offre la possibilité d'utiliser une solution d'impression en ligne pour réaliser leurs documents promotionnels. Cette prestation permet au revendeur de personnaliser les flyers Tyrolit ou d'utiliser un format standard (un aujourd'hui et plusieurs à l'avenir) pour créer ses supports promotionnels (avec l'accroche du document, les désignations et argumentaires produit, la photo du produit, le prix). Dans les deux cas, la personnalisation s'effectue avec les coordonnées et le logo du distributeur. Ce document est réalisable en ligne et peut être téléchargé en fichier pdf une fois finalisé pour être imprimé. Cette phase d'impression peut être confiée à Tyrolit qui facture la prestation et livre gratuitement le document dans le

nombre d’exemplaires demandé à J+7 au maximum.

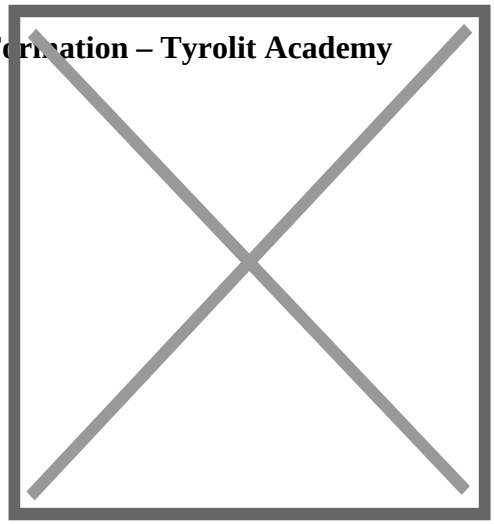
Cette station a également été l’occasion pour les participants de découvrir le nouveau catalogue Tyrolit organisé en quatre grandes familles : tronçonnage et meulage ébavurage, abrasifs appliqués, outil diamant, sécurité. Plusieurs clés d’entrée sont prévues dans ce document : en sélectionnant la machine qui ouvre sur les différents outils disponibles (ex : meuleuse d’angle mène à disques à tronçonner, meules à ébarber…), en sélectionnant une application d’un outil (ex : acier pour disque à tronçonner), un tableau des applications par machine (ex : tous les outils d’une meuleuse d’angle pour usiner l’acier) et l’index des codes articles.

Assistance marketing en ligne

Tyrolit a développé une base de données photos de ses produits que ses distributeurs premium peuvent consulter pour télécharger les visuels dont ils ont besoin. Concrètement, il faut choisir les photos, les placer dans un panier et les télécharger par l’intermédiaire d’un lien qui est généré automatiquement. Il est également possible de consulter les vidéos déposées par Tyrolit sur Youtube, par exemple les trois films de la campagne marketing des disques à tronçonner super fins Next Generation mais aussi de les télécharger sur le site Vimeo en quatre différents formats mp4 selon le type d’utilisation choisi (original, HD, SD, mobile).

Tyrolit a également développé un moteur de recherche pour trouver facilement les outils répondant aux applications demandées, moteur de recherche qui est disponible sur ordinateur mais également sur tablettes et smartphones via l’application Tyrolit Apprasive®.

Formation – Tyrolit Academy



Tyrolit intègre dans son programme premium des formations à destination de ses distributeurs, formations qui sont étagées en trois niveaux de qualification ; sell better, sell value et sell solutions.

Le premier niveau, sell better, est axé produits et doit permettre aux vendeurs de trouver immédiatement l’outil abrasif qui correspond à l’application demandée. Il faut savoir utiliser les supports de vente et s’adresser en confiance aux clients.

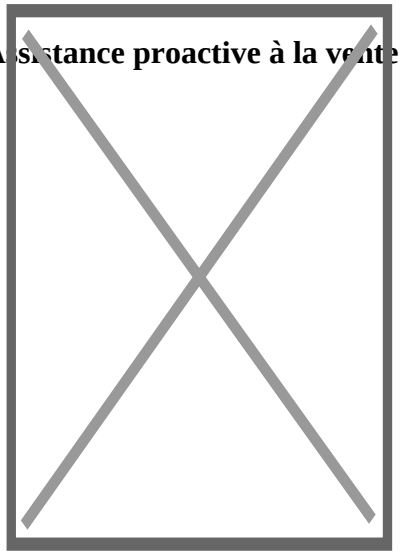
Cette formation dure 3 heures et peut être effectuée sur site.

Le second niveau, sell value, est plus axé sur la productivité. Le vendeur doit pouvoir faire une étude de cas, faire un test et calculer l’efficacité d’un produit. Cette formation dure 1,5 jour et se déroule chez Tyrolit.

Le niveau le plus élevé, Sell solutions, permet d’atteindre une connaissance profonde des processus et des outils utilisés dans les usinages, de l’enlevage de matière au polissage. Il s’agit d’une formation très technique qui dure 1,5 jour et se déroule également chez Tyrolit.

Des certificats viennent valider ces formations et chaque stagiaire se voit remettre un classeur avec un contenu de la formation et des outils de travail. A noter qu'il existe également un module sur la sécurité.

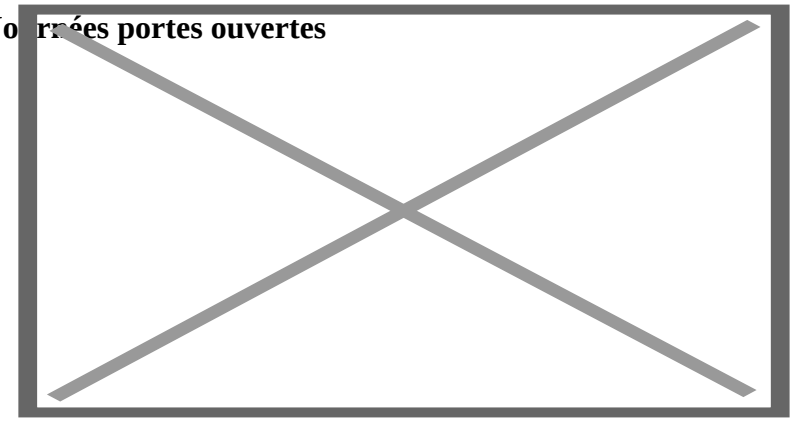
Assistance proactive à la vente



Tyrolit entend accompagner ses distributeurs dans leurs animations commerciales en travaillant avec eux leurs actions plusieurs mois à l'avance. En fonction des objectifs, les actions peuvent être combinées mariant visites accompagnées, plan de formation, supports publicitaires, présentoirs, brochures, etc. de façon à atteindre le meilleur résultat possible. Il s'agit d'une véritable collaboration.

En dehors de cet appui, Tyrolit est également à l'initiative d'outils de communication spécifiques, à l'instar de la campagne de marketing des disques à tronçonner super fin Next Generation. Pour la promotion de cet outil, la marque a mis en ligne le site internet éphémère www.superthin.tyrolit.com, porté sur le buvard du disque un QR code qui permet de retrouver une vidéo de démonstration en ligne et développé un pack de mise en avant pour les points de vente conditionné dans un emballage carton qualitatif bleu Tyrolit. Ce Dealer pack comporte des supports publicitaires à installer dans l'agence (display de comptoir, posters, stop rayon…) et des t-shirts ainsi que des packs échantillon. Ce plan de promotion inclue également un plan presse à destination des distributeurs et des utilisateurs finaux. Comme l'implique la stratégie premium de Tyrolit, présenter une innovation de façon professionnelle accroît la valeur du concept.

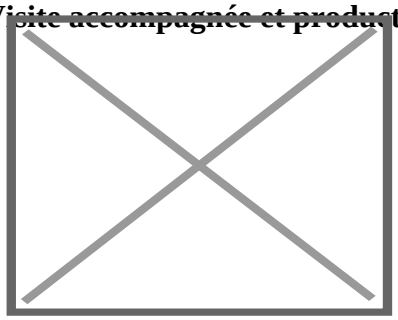
Journées portes ouvertes



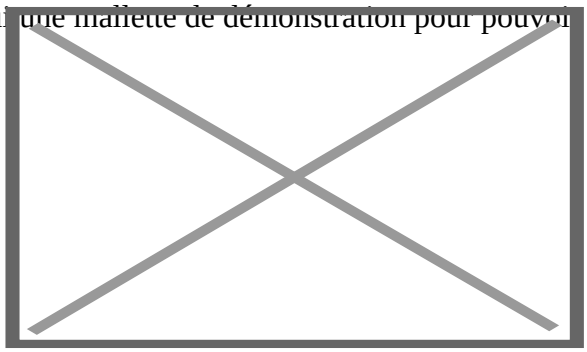
Parmi les modes d'accompagnement de ses clients, Tyrolit participe aux journées portes ouvertes organisées par ses distributeurs. Pour ses partenaires premium, l'entreprise autrichienne a prévu un kit comportant un étau, un kakemono, un présentoir pour les espaces réduits, un support pour les matériels, un display pour la documentation et une cabine de test qui vient d'être spécialement développée pour ce type d'événement. Ce mobilier lourd et stable comporte une zone de travail protégée par un écran un plexiglas (plaque et montants amovibles), deux tiroirs pour recueillir

les déchets d’usinage et deux soutes pour stocker le matériel. Dans un premier temps, un meuble de ce type sera disponible pour la France.

Visite accompagnée et productivité



Pour promouvoir la vente de ses produits, Tyrolit incite ses distributeurs à parler de bénéfice solution plutôt que de rester sur le seul argument prix de l’outil. Dans cette logique, la société a développé une feuille de calcul qui permet de calculer les coûts et performances de toute solution envisagée par un industriel pour l’usinage de ses matériaux. Ce programme très simple, qui permet de réaliser immédiatement une étude de productivité annuelle pour un client, peut être utilisé par le commercial du distributeur ou l’attaché commercial de Tyrolit lors d’une visite accompagnée, ce dernier ayant toujours avec lui une mallette de démonstration pour pouvoir tester les produits in situ.



Innovation produits

La station des innovations produits comportait une zone de démonstration où les distributeurs ont pu assister à des coupes et meulages avec les derniers produits Tyrolit mis sur le marché. Ces présentations ont notamment concerné la gamme des disques de tronçonnage super fins Next Generation et un kit de polissage permettant d’atteindre le poli miroir. D’autres lancements de gammes de produits sont d’ores et déjà prévus comme les disques Quick Change et une gamme de roues à lamelles… premium.