

VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

Salon Centre en avance sur la concurrence, avec Purolator



Nom de l'entreprise :
Salon Centre

Lieu :
**Winnipeg,
Manitoba**

Secteur industriel :
**Distribution en gros
de produits pour
salon de coiffure**

Profil de l'entreprise :

Salon Centre est un distributeur de produits de soins pour les cheveux, de fournitures et d'équipement destinés aux salons de coiffure au Manitoba, en Saskatchewan et dans le nord de l'Ontario.

Situation de l'entreprise :

Avec une clientèle répartie en zones rurale et urbaine, Salon Centre recherchait une façon fiable de faire parvenir ses produits à chaque client dans un délai d'un jour ou deux à compter de la commande.

Solution :

La garantie de livraison de Purolator à l'échelle du pays permet à Salon Centre de livrer ses envois à ses clients en zone rurale plus rapidement que ne le fait la concurrence. En travaillant avec l'équipe de l'entrepôt, Purolator a aidé à améliorer l'emballage pour éliminer les éventuels dommages causés aux produits. En intégrant son système de commande au Système d'expédition de Purolator, Salon Centre peut expédier ses commandes dans les deux heures après les avoir passées.

Avantages :

- La clientèle rurale et urbaine reçoit sa commande dans un délai d'un à deux jours ouvrables.
- Les livraisons arrivent à temps et dans leur état d'origine, assurant la tranquillité d'esprit.
- Les commandes réglées par ExpressCheque^{MD} sont traitées avec professionnalisme et fiabilité.
- Les inventaires des salons de coiffure peuvent être rapidement regarnis.
- De nouveaux marchés régionaux sont facilement accessibles.

Résumé

Quand Cosimo Minnella a repris Joico Manitoba (connu aujourd'hui sous le nom de Salon Centre), il a vu qu'il y avait un marché encore non exploité. Les affaires progressant, il avait besoin d'un moyen fiable et pratique pour acheminer rapidement ses produits chez ses clients salons de coiffure, qu'ils soient dans des centres urbains ou dans des petites villes rurales. En misant sur la fiabilité, la desserte et la technologie de Purolator, Salon Centre garde une longueur d'avance sur la concurrence et permet à ses clients d'en faire autant.

Contexte d'affaires

Ayant travaillé à Thunder Bay comme distributeur indépendant de Joico Hair Products, Cosimo Minnella s'est vu offrir l'occasion de reprendre les opérations de Joico Manitoba, un petit distributeur employant quatre personnes, en activité depuis 10 ans. En janvier 1997, Cosimo et son épouse ont déménagé à Winnipeg et ont commencé à faire fructifier l'entreprise et à développer de nouveaux marchés.

« Quand j'ai commencé, nous ne proposons que les produits pour cheveux Joico, et nous ne distribuions qu'aux seuls clients manitobains, rappelle-t-il. Un an plus tard, nous avons déménagé dans de nouvelles installations, étoffé notre équipe de vente et nous étions prêts à faire croître l'entreprise. »

Avec trois représentants à temps plein sur la route et l'ajout de nouvelles gammes de produits, l'équipe s'est mise à solliciter des salons intéressés par d'autres produits que ceux de Joico. L'entreprise a poursuivi sa croissance grâce à de nouveaux clients, alors que les clients existants pouvaient maintenant bénéficier d'un plus grand choix de produits. Salon Centre a également



VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

agrandi son territoire d'activités, pour répondre aux besoins des salons partout au Manitoba, en Saskatchewan et dans le nord de l'Ontario.

Cosimo est toujours allé de l'avant. D'une entreprise de quatre personnes avec un inventaire de 300 produits, jusqu'à une équipe de 34 personnes et plus de 3000 produits aujourd'hui, Salon Centre est devenu un fournisseur multiproduit pour les salons.

En faisant appel à Purolator, Cosimo répond aux commandes de ses clients dans un délai de un à deux jours ouvrables, alors que la concurrence peut mettre de sept à dix jours.

« Nous pouvons maintenant cibler des salons à qui nous ne pouvions pas vendre avant, et pour ce qui est de notre clientèle existante, nous avons pu progresser parce que nous offrons un plus grand nombre des produits qu'ils recherchent. »

Défis et solutions

Avec de nouvelles occasions de croître grâce à l'ajout de gammes de produits et l'expansion géographique de ses activités, Salon Centre a dû adapter ses pratiques pour pouvoir faire face à une clientèle et à un nombre de références en expansion. Peu importe les besoins de ses clients en sèche-cheveux, capes et serviettes, bigoudis à permanente, papillotes et produits de coloration, Salon Centre doit offrir une livraison rapide.

« Nous avons augmenté nos expéditions d'une demi-palette de produits par jour à deux palettes », dit Cosimo, qui avait besoin de s'assurer que les clients, où qu'ils soient, pouvaient avoir accès à tous les nouveaux produits. Cette expansion a fait passer le nombre de clients réguliers de 400 à plus de 2000, et Salon Centre a dû expédier plus de produits plus rapidement.

La desserte rurale permet à Salon Centre de se démarquer

Salon Centre a bâti sa croissance à la fois sur la diversification de ses gammes de produits et sur la desserte des petites collectivités. Une fois ces nouveaux clients conquis, Cosimo voulait s'assurer qu'ils reçoivent leur marchandise dans les meilleurs délais.

Il se rendit compte que ses concurrents faisaient appel à d'autres entreprises d'expédition pour desservir les régions rurales, ce qui limitait souvent les livraisons à un ou deux jours par semaine. En faisant appel à Purolator, Cosimo répond aux commandes de ses clients dans un délai de un à deux jours ouvrables, alors que la concurrence peut mettre de sept à dix jours.

« C'est un service que ces salons n'avaient encore jamais obtenu », dit-il. « Ils savent que quand ils commandent, ça va aller vite. C'est un réel avantage concurrentiel. »

Avec ces nouveaux clients, l'activité continue à croître alors que Salon Centre voit le volume de produits commandés par chaque salon de coiffure augmenter, et est en mesure d'aider ces petites entreprises à mieux gérer leur inventaire.

« On en revient toujours à la qualité du service », dit Cosimo.

La fiabilité, pour la tranquillité d'esprit

Concentré sur le développement de ses activités, Cosimo voulait confier l'expédition à une entreprise à laquelle il savait pouvoir se fier. Cosimo a choisi Purolator pour sa fiabilité, qui assure à Salon Centre un avantage concurrentiel certain.

Expédiant des bouteilles et de fragiles contenants à shampoing, Salon Centre a dû chercher une solution pour minimiser les dommages pendant le transport. Cosimo a demandé à Purolator de former ses équipes à mieux remplir les commandes, emballer les produits et réduire les dommages.



VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

Grâce à la mise en place d'un nouveau système d'emballage, les produits ne sont plus écrasés ou brisés en route. Les clients ne reçoivent pas de boîtes dans lesquelles les produits ont coulé partout, rapporte Cosimo, qui se dit aussi impressionné par les conseils et l'expertise que Purolator a fourni à l'entrepôt.

« Je n'ai jamais à me préoccuper de l'état dans lequel les colis parviennent aux clients. Quand un colis est expédié, je sais qu'il arrivera à temps et intact, ajoute-t-il. Grâce à l'expertise de Purolator, nous sommes en mesure d'emballer les produits plus efficacement. Les dommages sont plus rares et les clients sont ravis. »

Grâce à l'expertise de Purolator, nous sommes en mesure d'emballer les produits plus efficacement. Les dommages sont plus rares et les clients sont ravis.

Déterminé à améliorer constamment son entreprise, Cosimo a trouvé en Purolator un partenaire fiable pour encaisser les factures auprès des clients qui paient leurs produits avec le service ExpressCheque^{MD}.* Avec d'autres entreprises de transport, il arrive souvent que les chauffeurs livrent la marchandise sans prendre le chèque. Ou alors, ils prennent le chèque, mais ça prend des mois avant que celui-ci parvienne à Salon Centre.

Non seulement les chauffeurs de Purolator s'assurent-ils de recouvrer l'argent auprès des clients avant de livrer le colis, mais aussi, grâce au service ExpressCheque^{MD}, Salon Centre récupère son chèque rapidement.*

« Quand c'est un professionnel qui livre la commande, vous avez l'air professionnel, dit Cosimo. Nos clients savent que quand le chauffeur de Purolator arrive, c'est de notre envoi qu'il s'agit, et nous savons que leur chèque va nous parvenir. Les chauffeurs de Purolator sont consciencieux, ce qui signifie que je n'ai pas de souci à me faire. »

Aider les salons dans leur gestion

Un plus pour Salon Centre a été sa capacité à aider ses clients à développer leur activité. En s'occupant de tous les aspects de l'inventaire d'un salon, Salon Centre permet au propriétaire de se consacrer à ses clients et au développement de son entreprise.

Les salons ont besoin, en moyenne, de 400 articles pour fonctionner. Parce que les représentants de Salon Centre prennent le temps de comprendre la réalité de chacun de leurs clients, ils peuvent fournir de la valeur ajoutée en gérant les stocks et en s'assurant que tout est là si une cliente vient pour une couleur, une coupe ou une permanente.

« Nos représentants vont visiter un salon, vérifier le stock et s'assurer qu'il est suffisant pour une semaine ou deux, affirme Cosimo. En leur envoyant leurs produits rapidement, nous leur facilitons la vie. Nos clients aiment savoir qu'en coulisse nous avons leurs intérêts à cœur. Nous simplifions leur suivi d'inventaire. »

« Nous voulons être en mesure d'offrir un service de haut niveau, mais à un prix raisonnable » continue-t-il. En faisant appel à Purolator, Salon Centre maintient des coûts d'expédition compétitifs et assure la livraison dans les villes et les communautés rurales dans un délai d'un jour ou deux suivant la commande.

Traitement automatisé pour gagner en efficacité

L'habitude de transmettre par téléphone les commandes à la fin de la journée était inefficace, et Cosimo s'est tourné vers la technologie à la fois pour accélérer le processus et améliorer le service à la clientèle.

Tous ses représentants sont maintenant équipés d'un ordinateur portable avec accès sans fil à la base de données d'inventaire de Salon Centre. Depuis le salon de coiffure, un représentant peut instantanément dire à son client si un produit est en rupture de stock et offrir des produits de remplacement.



VOTRE ENTREPRISE. VOTRE SOLUTION.

Sitôt la commande placée et l'écran éteint, l'entrepôt de Salon Centre est averti par voie électronique et, en quelques secondes, l'équipe peut sortir le produit, l'emballer et l'expédier. Le système de commande de Salon Centre est intégré au Système d'expédition de Purolator, et le produit peut ainsi être pris en charge immédiatement après avoir été préparé, emballé et étiqueté.

« C'est instantané, dit Cosimo. Grâce aux portables et à l'accès sans fil, nous avons éliminé une étape dans l'entrée des commandes, ce qui nous rend plus efficaces. Tout est question d'efficacité et de rapidité, pour sortir les étiquettes, peser les colis et les expédier dans l'instant. Nous voulons pouvoir répondre à une commande en quelques heures. »

En confiant cette partie de nos activités à Purolator, je peux me concentrer sur le développement. Je sais que mes expéditions sont en de bonnes mains.

Puisque les commandes sont entrées simultanément dans le système de gestion de commande et dans le système de suivi de Purolator, Salon Centre peut suivre ses colis à toute étape de la livraison.

« Si nos clients appellent, nous savons que nous pouvons localiser leur commande immédiatement. Ici encore, cela démontre professionnalisme et bon service à la clientèle. »

L'avenir

La croissance sera au rendez-vous pour Salon Centre dans les années à venir. Cosimo prévoit ajouter une importante gamme de produits cette année et anticipe également une augmentation soutenue de sa clientèle.

« Nous allons expédier de plus en plus de produits à de plus en plus de clients, dit-il. Plus mon entreprise prospère, plus je devrai faire appel à Purolator. »

Miser sur les nouvelles technologies est également une priorité pour Cosimo, qui est toujours à la recherche de nouveaux moyens pour améliorer le service à la clientèle et la fiabilité de son entreprise. « Notre activité croît année après année. Je suis persuadé que c'est parce que nous offrons un excellent service, une bonne sélection de produits, et que nous prenons soin de nos clients. Cela nous aide à demeurer concurrentiels et à nous développer. »

« Purolator joue un rôle de premier plan dans la croissance de notre entreprise. Avec eux, nous obtenons un service professionnel; nous savons où sont nos produits et nous sommes assurés que nos clients recevront leur commande au moment où ils en ont besoin. C'est important pour nous, dit Cosimo. En confiant cette partie de nos activités à Purolator, je peux me concentrer sur le développement. Je sais que mes expéditions sont en de bonnes mains. »



Pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière dont Purolator peut faire équipe avec votre organisation pour surpasser les attentes de vos clients, appelez un(e) Représentant(e) du Service à la clientèle de Purolator dès aujourd'hui, au **1-888-529-9777**.

*Les modes de paiement acceptables sont les chèques, les chèques postdatés, les mandats et les traites bancaires. Purolator ne garantit nullement la validité du chèque reçu et n'assume aucune responsabilité si le chèque n'est pas honoré. Pour obtenir de plus amples détails, voir les modalités et conditions de Purolator.

Copyright © 2008 Courrier Purolator Itée. Tous droits réservés.

Marques de commerce de Salon Centre utilisées sous licence par Courrier Purolator Itée.