



Julien Chanteux, Directeur général

ATELIERS GRAUX SA est une entreprise familiale créée en 1934 et basée à Momignies en Belgique. En évolution constante, aussi bien en termes de compétences techniques, d'équipement-machines, de méthodes de gestion, de normalisation et de complexité des projets confiés, GRAUX est et demeure une référence en matière de mécano-soudure et de construction de machines spéciales pour l'industrie.

Elle possède un atelier de chaudronnerie, un atelier de mécanique générale et un atelier de montage et de finition qui lui permet d'offrir à ses clients un service complet pour la fabrication de machines spéciales sur plans. GRAUX emploie aujourd'hui 36 personnes.

Une des constantes de GRAUX est une forte orientation sur la qualité, tant en ce qui concerne les produits livrés que le service-client.



> Julien Chanteux, Directeur général, nous explique :

« La qualité est primordiale pour nous, bien sûr dans les produits livrés, mais aussi dans la relation et le service que nous offrons au Client : nous avons à cœur de trouver des solutions à tous les problèmes de nos clients et nous partageons avec eux nos avis et expertises pour trouver les meilleures solutions techniques. Nous prenons en compte l'expérience process du Client et y joignons notre expérience pratique de la fabrique de machines. »

Quelles ont été les missions effectuées pour vous par COHESIUM ?

« La première mission a été effectuée entre 2011 et 2012 et a consisté en une redéfinition de notre stratégie commerciale pour les 5 années à venir. Je ne peux pas entrer dans les détails, mais le résultat a été que **nous avons effectué une réorganisation, afin d'augmenter notre réactivité dans les délais de devis et de livraison des produits.** COHESIUM nous a aidé à trouver une organisation efficace, à mettre en place une nouvelle structure avec des résultats visibles rapidement.

La deuxième mission se prolonge encore aujourd'hui et concerne **la recherche de clients.** Il s'agit d'un démarchage par voie téléphonique. Nous avons élaboré ensemble un fichier de prospection. COHESIUM se charge de

trouver pour nous les rendez-vous. C'est un véritable gain de temps et d'énergie de ne plus avoir à nous charger de cette étape laborieuse ! Nous avons donc ainsi obtenu de nombreux rendez-vous qui se sont pour l'instant soldés par l'obtention d'un premier Client significatif. COHESIUM a très rigoureusement répondu à notre demande et a parfaitement exploité le fichier de prospection que nous avions établi ensemble, en nous tenant régulièrement au courant avec la mise en place d'un tableau des appels et des contacts.

Enfin, **une étude de marché a constitué notre troisième collaboration.** Elle portait sur le marché des pièces alésées dans le Nord de la France, la Belgique et le Luxembourg. L'enquête a été difficile au démarrage, mais nous sommes arrivés finalement à établir des contacts pertinents avec 50 donneurs d'ordres dans ce domaine, que COHESIUM a pu interroger pour nous. »

Comment qualifieriez-vous l'équipe COHESIUM ?

« **C'est une équipe réactive, souriante, dynamique et bien à l'écoute,** manquant peut-être un peu de connaissances techniques dans le domaine des aléseuses... pour en parler avec finesse et nuances au client, mais une équipe qui nous tient informés des actions en continu. Etienne ROUSSEL est toujours très disponible et met un point d'honneur à vérifier notre satisfaction et si la réponse de COHESIUM correspondait bien à la demande. Il possède un bagage technique et de nombreux contacts dans l'industrie du

Nord de la France. Il nous permet d'avoir une vue plus haute sur notre marché, le niveau d'activité et la tendance, ce qui est précieux. »

Le thème majeur réussi par COHESIUM avec vous ?

« La stratégie commerciale qui était bien conçue au bon moment et qui porte ses fruits. »

