

PLAISIRS & PERFORMANCES

N°1

Édito Cher client,

Arrivé à Valenciennes en 2002, je viens de clôturer mon troisième exercice et un premier bilan s'imposait. Jamais pour moi le mot partenariat n'avait été aussi fort et eu autant de signification:

Premièrement, j'ai pu mesurer ce que plus de 20 années de services à vos côtés signifiaient tant en engagement, qu'en attente **satisfaction client**. C'est pourquoi ce début d'année a été marqué par une enquête que je vous présente ci-après et que nombreux d'entre vous apprécieront au vue des remarques que vous nous avez communiquées.

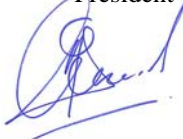
Partenaires, comment ne pas mesurer l'importance de ce mot quand votre équipe grandit de 11 à près de 30 salariés, et fait progresser votre CA de 1,8 à 5 M€ en seulement 4 années...

Partenaires toujours, cette fois-ci avec nos fournisseurs, Konica-Minolta, Océ, Duplo ou Tulip. Jamais je n'ai rencontré une telle envie et une telle implication de la part de fournisseurs pour nous aider à satisfaire et accompagner nos clients vers des solutions gagnantes. D'ailleurs, j'espère partager un moment de convivialité avec vous lors de notre prochaine exposition les 11 et 12 Mai au bowling le Satellium à Valenciennes (cf ci-dessous), **je suis sûr que nous allons vous impression(ner)...**

Partenariat enfin, entre 2 hommes, celui que je vie au quotidien avec Bernard Brouillet depuis mon arrivée. Annoncé au début comme un challenge presque impossible à réaliser que de cohabiter entre vendeur et repreneur durant une période de 3 ans, c'est certainement le partenariat le plus intense et le plus fort que j'ai pu vivre jusqu'à présent.

Rajoutez à notre envie de communiquer, notre devise « Du plaisir naît la performance », c'est tout naturellement que ce journal est né et s'intitule **PLAISIRS & PERFORMANCES**. Nous avons décidé que la parution serait annuelle et vous donnons rendez-vous début 2007 pour le second numéro qui sera accompagné de bonnes nouvelles. En attendant ce moment bonne lecture à tous!

Benoît GANUCHAUD
Président



index

| | |
|-----------------------------------|--------|
| Édito | Page 1 |
| Enquête: Tirage au sort | Page 2 |
| Certification GOLD | Page 2 |
| Événements | Page 2 |
| Résultats: Satisfaction client | Page 3 |
| Partenariats | Page 4 |
| Nouveautés | Page 4 |



**Rendez-vous
les 11 & 12 Mai
au Bowling le SATELLIUM à Valenciennes**

Tirage au sort

VOTRE AVIS NOUS INTERESSE:

En tant que société de service, et vu son développement des dernières années, Buromatic 59 se devait d'analyser l'ensemble de ses prestations ainsi que la satisfaction et les nouvelles attentes de ses clients. Grâce à vous c'est chose faite depuis Mars de cette année. Vous avez été nombreux à consacrer quelques minutes de votre temps pour répondre à notre enquête « satisfaction client » et nous vous en remercions.

Les deux Week-end Relais & Chateaux ont été gagnés par:

Monsieur Duvivier de la sarl Duvivier à Maresches

Madame Lesecq du cabinet ADI à Orchies



Le tirage au sort des 2 Week-end Relais & Château pour 2 personnes a été effectué le jeudi 20 Avril au siège de Buromatic 59 devant Maître Isabelle RIEDWEG, Huissier à Saint-Amand, et Patrick GOMEZ, Coordinateur Konica-Minolta Business Solution France.

Certification GOLD

UN SANS FAUTE !



Mis en place par Konica-Minolta en Août 2003, et remis en cause tous les 6 mois, c'est la septième fois (sur sept) que Buromatic 59 se distingue en obtenant la certification GOLD. Cerise sur le gâteau, notre service technique a reçu la distinction « Meilleur Service Après-Ventes Haut Volume ».

Buromatic 59

LES 11 & 12 MAI 2006

Unique sur le marché....

Nous allons vous impression(ner)....

Du plaisir naît la performance...

INVITATION

2

Évènements



2 jours d'exception

au

SATELLIUM

les

11 & 12 Mai 2006

De 9h00 à 19h00

Les dernières études montrent que le coût global du document représente entre 3 et 10% du C.A. de nos entreprises. Venez nous rencontrer pour découvrir les solutions de gestion documentaire qui vous aideront à réduire ces budgets que nous avons tous du mal à digérer.



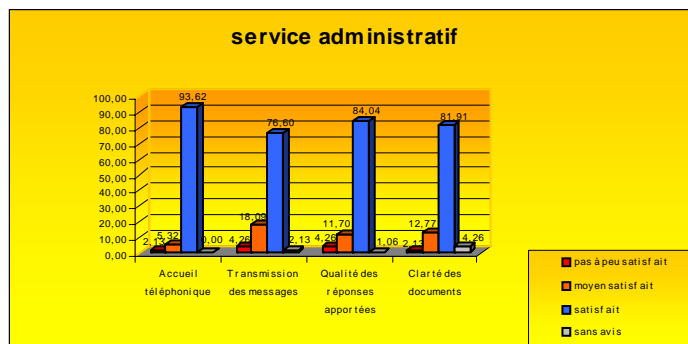
Objectif Satisfaction Client 2006

Comme nous vous l'avions promis, nous sommes heureux de vous communiquer une synthèse des résultats de notre enquête satisfaction.

Le Service administratif

L'accueil téléphonique obtient un taux de satisfaction de plus de 93% et la qualité des réponses apportées est appréciée.

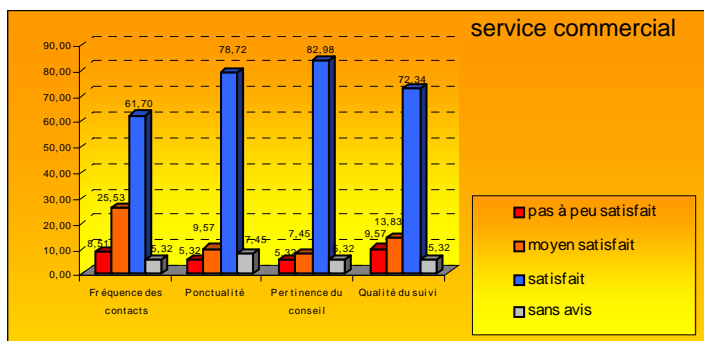
Un vrai travail de fond sur la clarté des documents ainsi que sur la transmission des messages s'avère nécessaire, ce sera une de nos priorités pour le second semestre.



Le service commercial

Notre ponctualité et la pertinence de nos conseils sont à ce jour les points forts du service commercial.

Nos derniers recrutements ainsi que la création d'un poste téléprospectrice devraient nous faire progresser sur la qualité de notre suivi, et surtout sur la fréquence de nos contacts.

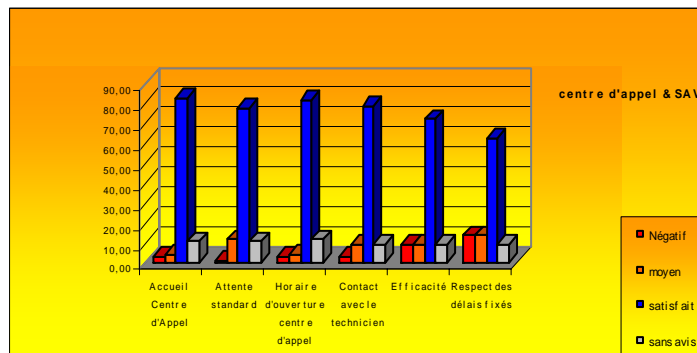


Le service technique CAT/SAV

82% plébiscitent la qualité du centre d'appel technique. Le bon contact avec le technicien ainsi que son efficacité sont reconnus par plus de 78%.

Je fais une de mes priorités de mettre en place une solution pour respecter nos délais annoncés, surtout en période de pics d'appel (rentrée scolaire, etc.).

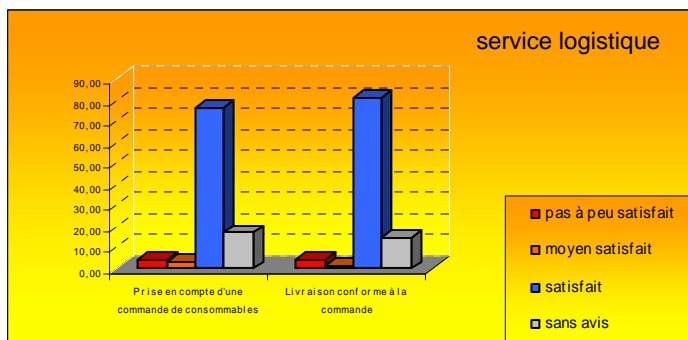
Avec plus de 800 heures de formation prévues sur 2006, l'ensemble du service travaille en permanence à l'amélioration de ses résultats.



Le service logistique

Ce service est jugé très efficace pour la conformité des livraisons, et doit encore être amélioré en ce qui concernera la prise en compte des commandes.

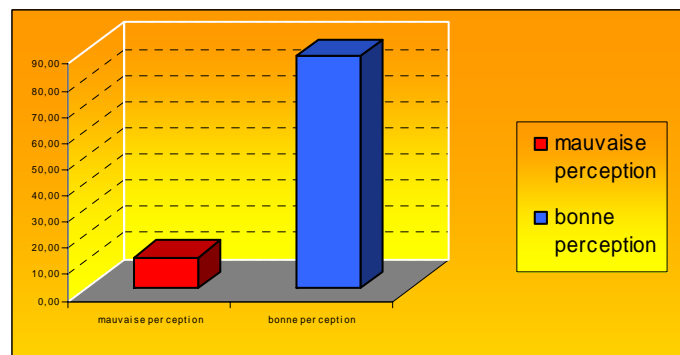
Pour diminuer tout risque de confusion et d'erreurs, notamment pour les imprimantes et copieurs couleur, n'hésitez pas à utiliser notre Fax (03 27 21 54 20) ou même le mail (nadia@buromatic59.fr ou delphine@buromatic59.fr)



88% de nos clients sont pleinement satisfaits de nos prestations



Nous vous remercions de votre confiance et soyez assurés que notre souci quotidien est d'améliorer sans cesse la qualité de nos services.



Sage Coala & Autodesk

seront présents
pour
notre exposition
des
**11 & 12
mai**

L'union fait la force!

Outre une gamme produit unique sur le marché, Konica-Minolta ne cesse de développer des partenariats stratégiques. Chaque métier a sa part ses spécificités et nécessite une gestion des documents bien adaptée. Ainsi, avec **SAGE COALA**, nous invitons tous nos clients experts comptables à venir découvrir les bénéfices qu'apportent nos solutions de traitement du document Konica-Minolta. Il en est de même pour nos clients Architectes, Géomètres experts et bureaux d'études avec **AUTODESK**.



Nouveau



KONICA MINOLTA

Votre vie sans Pagescope WorkWare...?

Certaines études estiment qu'une personne consacre en moyenne plus de 150 heures par an à rechercher des informations mal classées.

Qu'en est-il pour vous ?

Si votre bureau fait penser à celui de Gaston Lagaffe, il est grand temps d'agir !



Lancement Officiel des Business Hub 420 / 500

Il ne manquait plus qu'eux!

C'est officiel, Konica-Minolta vient de lancer deux nouvelles plates formes de communication: les Buisness Hub 420 et 500. C'est à ce jour plus de 32 produits couleur ou noir & blanc allant de 13 à 210 pages/mn, qui sont à votre disposition pour gérer vos impressions ou numérisations.



BH 420



BH 500



The essentials of imaging

88, rue de Famars
59300 Valenciennes

Tel: 03 27 21 54 21
Fax: 03 27 21 54 20

www.buromatic59.fr