

PROGRAMME

Reynaers Aluminium lance le label Reynaers Partner

TEXTE : STÉPHANIE DREUX-LAISNÉ



Sophie Juliao, Responsable marketing et communication Reynaers France.

Le nouveau label "Reynaers Partner" vise à asseoir l'expertise et le savoir-faire des fabricants-installateurs de menuiseries et à rassurer les particuliers mais également les architectes et professionnels de la construction dans le cadre d'un projet de construction ou de rénovation. Interview de Sophie Juliao, Responsable marketing et communication France.

Pourquoi Reynaers Aluminium a souhaité lancer ce nouveau label ?

Sophie Juliao : Par le passé, Reynaers Aluminium a créé le réseau des Menuisiers Agréés Reynaers qui s'est essoufflé ces dernières années. Reynaers Aluminium s'est remis en question et a souhaité organiser une enquête auprès de ses clients proches qui visait à mieux comprendre leurs attentes et donc leurs besoins. L'élément majeur qui est ressorti de cette enquête était une forte demande des clients Reynaers Aluminium pour que des moyens soient mis en œuvre afin que la marque puisse gagner en notoriété grâce à une visibilité accrue auprès des cibles finales. Cette volonté de grandir

ensemble sur le marché du résidentiel a conduit Reynaers Aluminium à envisager un nouveau dispositif qui fidéliserait plus que jamais les clients à cette marque à laquelle ils sont très attachés. C'est ainsi que le label Reynaers Partner est né accompagné de tout un dispositif ouvert lié à ce nouveau concept de relation client.

Quels sont les critères pour obtenir le label Reynaers Partner ?

Sophie Juliao : Cette reconnaissance est attribuée gracieusement aux clients répondant à plusieurs critères qualitatifs : entretenir avec Reynaers Aluminium une relation de longue date, maîtriser son offre et ses

produits et disposer d'un savoir-faire de qualité connu et reconnu dans la commercialisation et la mise en œuvre des menuiseries.

En créant cette nouvelle dynamique auprès de ses clients "labellisés", Reynaers Aluminium répond à deux objectifs majeurs : positionner une image de marque forte vers les particuliers et donner la possibilité à ses partenaires de s'ouvrir à de nouvelles opportunités d'affaires.

Au delà de ce label de reconnaissance, Reynaers Aluminium ambitionne d'aller plus loin en permettant à ses clients de s'associer financièrement aux opérations de communication afin de booster leur visibilité et leur activité. Pour leur permettre d'apprécier les actions mises en place, l'offre proposée est offerte la première année. Sans engagement et très flexible, ce dispositif s'élève à 1800€ l'année suivante. Les Reynaers Partners peuvent ainsi décider de s'associer ou non à cette campagne en fonction de leur situation du moment, de leur activité et de leur besoin à générer des leads.

Quelle est la teneur de ce plan de communication ?

Sophie Juliaio : Dans un premier temps, un dispositif de communication 100% digital et multicanal est déployé auprès des particuliers afin qu'ils découvrent tous les bénéfices de nos solutions Reynaers Aluminium : qualité, confort de vie et sécurité.

Le plan mettra en avant les bénéfices de l'offre Reynaers Aluminium au travers des réseaux sociaux, des programmes Replay TV et des principaux sites généralistes et spécialisés dédiés au grand public. Bannières, emailing, vidéos, posts... Ce dispositif de communication privilégie le digital mais le print a aussi sa place avec l'édition du nouveau magazine « Reflets » qui mettra en scène l'habitat sublimé par les menuiseries Reynaers Aluminium. Certaines pages pourront être personnalisées afin que les clients labellisés Reynaers Partners puissent se l'approprier en y apposant leurs coordonnées et l'offrir aux particuliers, clients ou prospects.

En tant que spécialiste de la vente et de la pose de menuiseries Reynaers

Aluminium, chaque partenaire bénéficie du pack Reynaers Partner. Ce dispositif renforce la visibilité du professionnel sur sa zone de chalandise en lui donnant accès à un large éventail d'outils de communication print & digital préconfigurés : magazines personnalisés, bannières web, vidéos... Afin de réduire les délais de mise à disposition des outils et d'effectuer ses réassorts en toute autonomie, le partenaire bénéficie d'une plate-forme spécifique de commande en ligne.

Envisagez-vous un programme de formations ?

En parallèle du plan de communication national, Reynaers Aluminium a développé un programme relationnel digital spécialement ouvert aux professionnels porteurs du label Reynaers Partner. Ils bénéficieront d'un programme de formations online et de webinaires visant à renforcer leurs connaissances en matière de communication sur les nouveaux canaux afin de développer du business via le digital. Ils seront également informés sur les réglementations, les offres produits et leur mise en œuvre sur chantiers ainsi que sur l'argumentation commerciale spécifique à chaque produit.

Par ailleurs, nous souhaitons mettre en place des attentions spécifiques auprès des particuliers afin de leur faire vivre une "expérience" satisfaisante, du début à la fin du chantier. Par exemple, le professionnel labellisé Reynaers Partner remettra à son client à la livraison du chantier une trousse d'entretien et de nettoyage pour ses menuiseries. Un petit geste qui signe une grande qualité de service !

Combien de clients détiennent le label Reynaers Partner ?

Sophie Juliaio : A ce jour, il y a 63 entreprises référencées selon un maillage réparti au niveau national. Notre objectif est de privilégier la qualité des prestations même si notre ambition est de développer notre label afin de couvrir l'ensemble des régions. 90% des Menuisiers Agréés Reynaers sont devenus Reynaers Partners. Les Reynaers Partners participent

pleinement aux réflexions et aux décisions stratégiques concernant les nouveautés et les améliorations produits, l'élaboration et la validation des outils et des plans de communication nationaux et locaux. Afin d'être en permanence à leur écoute, ils seront régulièrement sollicités par l'intermédiaire de réunions, de sondages et d'enquêtes de satisfaction. Être Reynaers Partner n'est pas qu'un statut, il s'agit d'un engagement mutuel basé sur l'échange, l'écoute et le partage. La réciprocité de l'engagement est la clé de la réussite.

