

Les Ets Guillaud, distributeur exclusif de DeWalt au Maroc

DeWalt, numéro un américain de l'outillage professionnel, est désormais présent au Maroc via un distributeur exclusif : les Éts Guillaud. Avec, à la clé, une petite révolution dans le SAV.



Mohamed Chahad, président-délégué des Etablissements Guillaud
' Qualité, soutien du réseau de vente et service-après-vente

repose sur trois piliers : l'engagement-satisfaction 30 jours, qui permet l'échange de l'outil si le client n'est pas entièrement satisfait, une année de maintenance gratuite et une année de garantie. Nous voulons éliminer le manque à gagner qui pénalise les professionnels dont les outils sont en panne. La possibilité d'un outil de prêt est également prévue».

Le service après-vente des distributeurs nationaux de machines importées laisse souvent à désirer. Un véritable talon d'Achille. Si ces promesses sont tenues, ce sera une véritable petite révolution dans ce domaine. ■ **T. E. A.**

Connaissez-vous DeWalt ? Non ? Et Black & Decker ? Les as du bricolage, les menuisiers en herbe ou les menuisiers tout court connaissent bien les perceuses, les scies, les rabots, les ponceuses et autres tronçonneuses à disque de Black & Decker. Quelle est la relation entre ces deux marques américaines ? Tout simplement, l'une a pris le contrôle de l'autre.

DeWalt existe depuis 1923, depuis que le fondateur de la firme, Raymond E. DeWalt, avait inventé la scie radiale. En 75 ans, cette entreprise a conçu, fabriqué et commercialisé une gamme de 80 outils électroportatifs et d'accessoires, pour devenir, aujourd'hui, le numéro un de l'outillage professionnel en Amérique du Nord, avec une part de marché de près de 50%. Elle est déjà présente dans 26 pays d'Afrique, du Moyen-Orient et d'Asie. Le Maroc est le deuxième pays d'Afrique du Nord, après

la Tunisie, où DeWalt s'implante via des distributeurs locaux.

Le positionnement des deux marques sur le marché est aux antipodes. L'outillage Black & Decker a fini, au fil des ans, par être perçu comme étant destiné aux bricoleurs et au grand public. DeWalt, par contre, a une image de fabricant de machines à destination des professionnels et des artisans. Pour se redéployer sur ce segment du marché, Black & Decker a pris le contrôle de DeWalt, en 1992.

LES TROIS PILIERS DU SAV

Inconnu au Maroc, la marque DeWalt a fait parler d'elle pour la première fois à l'occasion du dernier Salon du Bâtiment. Pour médiatiser son implantation sur le marché national, Van den Broeck, responsable des ventes de la marque pour l'Afrique et le Moyen-Orient, basé à Dubaï, a présenté, jeudi 29 octobre,

dans un grand hôtel de Casablanca, la gamme des produits de la marque aux futurs revendeurs et à la presse. Les invités ont pu essayer à loisir une sélection de ces produits.

Sous quelle forme juridique les machines de cette marque seront-elles commercialisées au Maroc ? Après avoir prospecté le marché, le choix de DeWalt s'est porté sur les Établissements Guillaud comme distributeur exclusif des produits de la marque.

Selon son président-délégué, Mohamed Chahad : «*Pour garantir le succès de DeWalt au Maroc, la commercialisation de ses machines sera basée sur trois principes : la qualité du produit, le soutien du réseau de vente par la maison-mère et un service après-vente performant*».

Pour sa part, Van den Broeck va plus loin dans l'explication de la relation avec le client : «*Notre service après-vente,*

■ En bref

Dewalt présente sa nouvelle gamme

L'entreprise Louis Guillaud (ELG) et son partenaire Dewalt, "leader mondial dans le domaine des outils électroportatifs", dicit le directeur général de ELG, Mohammed Chahad, a organisé, le 14 avril, une journée de formation technique à Casablanca.

Au programme: la présentation de la gamme complète des produits Dewalt avec la possibilité pour les professionnels de tester les nouveautés (Marteaux perforateurs SDS Max, Visseuses électriques, perceuses pour acier, meuleuses angulaires...).

Toute la gamme était offerte ce jour-là avec 30% de remise. Des entreprises comme Lydec, OCP, ONCF, Maroc Phosphore, Installator, Maroc Montage... étaient représentées. □