ÉDITION LIMITÉE

MONDE ECONOMIQUE

LE MAGAZINE DES CHEFS D'ENTREPRISE ET DÉCIDEURS



BUSINESS AWARDS

Portraits de ces dirigeants qui inspirent et transforment

SPÉCIAL PRÉVOYANCE

Réforme LPP 21 : enjeux, implications et bénéfices potentiels

CONSEILS & SERVICES

Décoder la communication transparente

ANNIVERSAIRE

Ces entreprises qui célèbrent leur anniversaire cette année

« Placer le client au centre de tout ce que nous faisons est au cœur de notre stratégie »

Eric FANKHAUSER (CEO SwissAutoGlass)

ISSN 2673-9887
9 772673 988008 53
N° 53 CHF 13.-

L'INVITÉ



Eric FANKHAUSER

CEO de Swiss Auto Glass

Swiss Auto Glass est l'un des trois acteurs majeurs du vitrage automobile en Suisse. Son expertise technique et sa logistique bien orchestrée en font un choix privilégié pour les automobilistes à la recherche de solutions de vitrage de première qualité. Avec une croissance constante et une réputation solide, l'entreprise vaudoise s'est bien positionnée pour continuer à satisfaire les besoins d'une clientèle toujours plus exigeante. Rencontre avec Eric Fankhauser, CEO de Swiss Auto Glass.

Monde Économique : En seulement quelques années, Swiss Auto Glass a réussi à se tailler une place significative sur le marché, se positionnant même parmi les leaders du secteur. À quoi attribuez-vous cette ascension remarquable ?

Eric Fankhauser : À notre équipe, tout simplement ! Elle est notre plus grand atout. Contrairement à la plupart des biens et services, un bris de glace est un achat d'urgence, qu'on ne choisit pas de faire, mais qu'on doit faire. Nous travaillons donc continuellement dans l'imprévu, l'urgence et le court terme. Et comme, heureusement, un bris de glace n'arrive en moyenne que tous les huit ans, il n'y a pas vraiment d'habitude pour les clients, qui sont donc confrontés à une situation inconnue. C'est pour cela qu'il est important d'avoir de grands professionnels dans nos rangs.

Ce professionnalisme commence par notre service client : notre équipe peut répondre dans toutes les langues nationales, y compris le suisse allemand, et cela 24 h/24, 365 jours par an. On ne sait jamais quand un bris de glace peut arriver, c'est donc primordial d'être là quand le client a besoin de nous. Ensuite, les autres professionnels essentiels sont nos techniciens, qui organisent leurs journées en fonction des besoins de nos clients, et qui vont chez les clients où qu'ils se trouvent en Suisse.

Sans la grande flexibilité et sans l'engagement sans faille de nos collaborateurs jour après jour, il ne serait simplement pas possible de fournir un service de ce niveau. Et nous n'aurions pas connu un tel succès.

Monde Économique : La stratégie initiale de Swiss Auto Glass a-t-elle évolué au fil du temps ou avez-vous suivi un plan prédéfini pour arriver à ce niveau de succès ?

Eric Fankhauser : Si, au début, nous avons voulu suivre la voie traditionnelle du partenariat avec les assurances, nous nous sommes vite rendu compte de notre erreur : ce segment est déjà saturé et nous n'avions pas les reins assez solides pour régater avec les mastodontes du secteur. En effet, faire face à cette concurrence aurait été un défi colossal, et nous avons compris que cela nécessiterait des ressources, tant en termes de capital que de temps, que nous ne pouvions tout simplement pas mobiliser à ce stade.

SWISS AUTO GLASS SE DÉPLACE CHEZ LES CLIENTS OÙ QU'ILS SE TROUVENT EN SUISSE

PLACER LE CLIENT AU CENTRE DE TOUT CE QUE NOUS FAISONS EST LE CŒUR DE NOTRE STRATÉGIE



En revanche, nous avons rapidement identifié que le service que nous offrons, avec un focus sur les besoins de l'utilisateur, répondait à un besoin du marché que personne n'avait encore satisfait. Nous nous sommes donc concentrés là-dessus. Nous avons alors décidé de mettre l'accent sur la création d'une expérience client inégalée, en veillant à répondre rapidement et efficacement aux besoins spécifiques de chaque utilisateur. En fin de compte, cette stratégie s'est avérée être notre atout majeur, nous permettant de nous démarquer dans un marché fortement concurrentiel et d'atteindre le niveau de succès que nous connaissons aujourd'hui.

Monde Économique : Quelle importance accordez-vous au service client dans la trajectoire de succès de Swiss Auto Glass ?

Eric Fankhauser : C'est le cœur de notre stratégie. Nous avons toujours été convaincus que, pour construire une entreprise durable et réussie, la satisfaction du client doit être au centre de toutes nos préoccupations. Et cette croyance se manifeste dans chaque décision que nous prenons.

Notre but est de rendre le processus aussi simple que possible pour nos clients. C'est certain que cela rend notre travail en interne plus ardu, mais nous croyons fermement que c'est un investissement qui en vaut la peine. Par exemple, nous pourrions opter pour des systèmes automatisés ou des processus moins coûteux qui nous faciliteraient les choses, mais cela ne servirait pas nos clients de la meilleure manière possible. Nous avons choisi de privilégier le confort et la simplicité pour nos clients, même si cela signifie parfois un effort supplémentaire de la part de nos équipes.

Tout le monde a déjà connu ces frustrations courantes en ayant affaire à un service à la clientèle : naviguer à travers des menus téléphoniques compliqués, attendre indéfiniment pour parler à un être humain, ou pire encore, être coincé à la maison toute une journée en attendant un service sans avoir aucune estimation de l'heure d'arrivée. Chez

Swiss Auto Glass, nous nous sommes engagés à éliminer tous ces désagréments. Nos clients méritent une expérience sans tracas, et nous travaillons sans relâche pour leur offrir exactement cela. Nous sommes toujours à la recherche de façons d'améliorer encore l'expérience client et d'intégrer les nouvelles technologies pour faciliter les choses pour nos clients.

Monde Économique : En tant que directeur de Swiss Auto Glass, quels sont les valeurs et les principes clés qui guident votre leadership et votre équipe pour maintenir ce niveau d'excellence et de satisfaction client ?

Eric Fankhauser : C'est l'éternelle quête de la perfection. Nous avons la chance de pouvoir compter sur des personnes pour qui la satisfaction des clients et la qualité du travail font partie de leur ADN. Nos techniciens se transforment souvent en véritables avocats de nos clients en faisant remonter les feedbacks sur les choses que nous pourrions améliorer.

Monde Économique : Y a-t-il des leaders ou des modèles dans le secteur ou dans d'autres domaines qui ont inspiré la vision et la direction de Swiss Auto Glass ?

Eric Fankhauser : Ma plus grande source d'inspiration est sans aucun doute Cédric Berner, mon associé, que je connais maintenant depuis plus de quinze ans. Il est autant passionné par le service que moi, et il m'a tout appris sur le monde du vitrage automobile. Il y a bien sûr d'autres modèles qui nous ont inspirés : par exemple EasyJet et sa structure de coût hyper-légère. Mais nous avons aussi beaucoup appris de nos frustrations quotidiennes, en agissant justement pour essayer d'offrir l'inverse à nos clients.

Monde Économique : Swiss Auto Glass semble avoir trouvé un équilibre entre la croissance rapide et la satisfaction client. Comment envisagez-vous votre expansion dans les années à venir ?



NOUS AVONS TOUJOURS ÉTÉ CONVAINCUS QUE, POUR CONSTRUIRE UNE ENTREPRISE DURABLE ET RÉUSSIE, LA SATISFACTION DU CLIENT DOIT ÊTRE AU CENTRE DE TOUTES NOS PRÉOCCUPATIONS

Eric Fankhauser : Notre but est de continuer à croître, et de continuer à rechercher des moyens pour améliorer encore notre service. Dans les prochaines années, nous nous concentrerons sur notre clientèle entreprise. En effet, nous savons que la flexibilité que nous apportons permet d'éviter la perte de chiffre d'affaires due à l'immobilisation d'un véhicule. Par exemple, un électricien pourra se rendre sur son chantier et effectuer son travail pendant que nous nous occupons de réparer son véhicule. Et tout cela dans les 24 heures après avoir pris rendez-vous. ■

NOS CLIENTS MÉRITENT UNE EXPÉRIENCE SANS TRACAS

SWISS AUTO GLASS
RÉPARATION ET REMPLACEMENT DE PARE-BRISE

Au cours des dernières années, Swiss Auto Glasse s'est imposé comme un acteur majeur sur le marché du vitrage automobile en Suisse, connaissant une croissance fulgurante et capturant d'importantes parts de marché. Cette expansion impressionnante n'est pas le fruit du hasard : l'entreprise a su allier expertise technique et innovation, tout en comprenant les besoins spécifiques des automobilistes suisses. Leur capacité à répondre à 98 % des demandes de vitres en circulation en Suisse témoigne d'une planification stratégique et d'une logistique sans faille.

Cependant, le véritable pilier de leur succès réside dans leur dévouement indéniable envers le service client. Swiss Auto Glass ne se contente pas de fournir des solutions de vitrage ; ils s'engagent à offrir une expérience client inégalée, que ce soit dans la rapidité de réponse, la qualité de l'installation ou le support post-vente. Cette focalisation sur le client a créé un bouche-à-oreille positif, renforçant leur réputation et fidélisant une clientèle qui valorise non seulement l'excellence du service, mais aussi la confiance et la fiabilité qu'apporte une entreprise soucieuse de ses clients.

