

Pinguely-Haulotte

Communiqué de presse (version française).....	2
Press Release (English version)	4
Comunicado de prensa (versión española).....	6
Pressemitteilung (Deutsche Version)	8
Comunicato stampa (Versione italiana)	10

Pinguely-Haulotte

Le Spécialiste de matériels d'élévation de personnes et de charges

Communiqué de presse

Le Groupe Haulotte nomme Patrice Métairie en qualité de Directeur Service Client Groupe



Depuis quelques mois, le groupe Haulotte, constructeur mondial et leader européen de matériels d'élévation de personnes et de charges, a engagé une politique de services reposant sur l'anticipation et la mise en œuvre de solutions flexibles et sur mesure pour répondre aux attentes des ses clients.

Cette démarche « Full Service » qui s'appuie sur l'écoute du client, le respect des engagements et l'évolution continue des organisations repose également sur une forte implication des hommes.

Ainsi, pour impulser cette dynamique, la direction générale du groupe Haulotte a nommé Patrice Métairie à la tête de son Service Client Groupe.

Ce jeune ingénieur INSA, récemment diplômé d'un Executive MBA, est tout d'abord entré dans le groupe en 1995 en qualité de Directeur des achats pour exercer ensuite pendant 5 ans la direction de l'usine du Creusot avant d'assumer, à l'âge de 34 ans, la direction du service Client Groupe.

Patrice Métairie qui rapporte directement à Segundo Fernandez, Directeur Commercial Groupe, a pour mission principale, à travers les filiales et réseaux du groupe implantés sur les cinq continents, de développer la gamme de services proposés.

Patrice Métairie dirige ainsi le service **pièces de rechange** qui expédie sous 24 heures, quel que soit le lieu de livraison dans le monde, les pièces garanties d'origine constructeur (des pièces d'usure aux vêtements de travail en passant par les consommables comme les huiles de graissage...).

Pour une utilisation efficace, la **maintenance machines** (révisions obligatoires, vidanges, vérification des pièces d'usure...) est indispensable. Cette assistance technique est du ressort des techniciens Haulotte basés partout dans le monde. Ce sont eux, d'ailleurs, qui assurent les **visites réglementaires** et délivrent ainsi les certificats d'aptitude périodiques des nacelles (en fonction de la réglementation propre à chaque pays).

Évidemment - et c'est le deuxième axe du Service Client - l'accent est mis sur la formation des collaborateurs des entreprises clientes. Au programme : une gamme de stages adaptés à la réparation et à l'entretien des matériels ; un enseignement préparatoire à l'obtention de l'autorisation de conduite (permis nacelles).

Le "full service" ne serait pas complet sans une assistance technique téléphonique. Dans chaque pays, un simple appel permet d'entrer en contact avec le Service Client Haulotte local. La réponse est immédiate.

"Cette attitude d'écoute du client est ainsi gagnante-gagnante, conclut Patrice Métairie. Le strict respect de nos engagements renforce notre image professionnelle, tandis que l'analyse des demandes nous permet de poursuivre l'élargissement de notre offre au plus près des besoins."

Contact Presse : Pinguely – Haulotte :

Isabelle Laplume - Tel : +33.(0)4.77.29.21.58 – e-mail : ilaplume@haulotte.com

Pinguely-Haulotte

Specialist in people and material lifting equipment

Press Release

Haulotte Group appoints Patrice Métairie as the Group's Customer Service Manager



For several months, Haulotte Group, a worldwide manufacturer and European leader of people and material lifting equipment, has instigated a service policy based on thinking ahead and implementing flexible, made to measure solutions to meet customer expectations.

This “Full Service” approach which rests on listening to the customer, respecting commitments and the continuous development of the organisational structures also rests on the extensive involvement of teams.

To give impetus to this dynamic, Haulotte Top Management has appointed Patrice Métairie as head of the Group's Customer Service department.

This young INSA engineer, recently awarded with an Executive MBA first joined the Group in 1995 as Purchasing Manager and then moved on to manage the Creusot factory for 5 years, before becoming the Group's Customer Services Manager at the age of 34.

Patrice Métairie reports directly to Segundo Fernandez, the Group's Sales Manager and his main objective, through the Group's subsidiaries and networks located on five continents, is to develop the range of services offered.

Patrice Métairie thus manages the **spare parts** service which sends manufacturer origin guaranteed parts to any delivery location in the world within 24 hours (from wearing parts and industrial clothing, to consumables such as lubricating oil, etc.). For efficient use, **machine maintenance** (obligatory servicing, oil changes, inspections of wearing parts, etc.) is essential and this technical support is the responsibility of Haulotte technicians throughout the world. Moreover, they carry out

the **regulatory inspections** and therefore issue the periodic aptitude certificates for the boom lifts (according to each country's regulations).

Clearly – and this is the second Customer Service main line – the emphasis is placed on training customers' staff. Included in the programme are a range of training periods appropriate to the repair and maintenance of the equipment and preliminary teaching for driving authorisation (driving licence) has been obtained.

The “full service” would not be complete without telephone technical support. In each country, a simple call puts you in contact with your local Haulotte Customer Services and the response is immediate.

“This attitude of listening to the customer is therefore win-win”, concludes Patrice Métairie. “By strictly respecting our commitments our professional image is reinforced and being able to analyse requests enables us to continue to extend our range to the slightest needs of the customer.”

Press Contact: Pinguely – Haulotte:

Isabelle Laplume - Tel: +33.(0)4.77.29.21.58 – e-mail: ilaplume@haulotte.com

Pinguely-Haulotte

El especialista en materiales de elevación para personas y cargas

Comunicado de prensa

El grupo Haulotte nombra a Patrice Métairie como director del departamento de atención al cliente



Desde hace unos meses, el grupo Haulotte, constructor a nivel mundial y líder europeo en materiales de elevación de personas y cargas, ha emprendido una política de servicios basada en la anticipación y la implementación de soluciones flexibles y a medida para responder a las exigencias de sus clientes.

Este enfoque « Full Service » fundamentado en escuchar al cliente, en el respeto a los compromisos y en la evolución continua de las organizaciones se asienta también en una fuerte implicación del personal.

Para impulsar esta dinámica, la dirección general del grupo Haulotte ha colocado a Patrice Métairie a la cabeza del departamento de atención al cliente del grupo.

Este joven ingeniero, diplomado en el INSA y poseedor de un Executive MBA, entró en el grupo en 1995 en calidad de director de compras para luego ejercer durante 5 años la dirección de la fábrica de Creusot antes de asumir, con 34 años, el puesto de director del servicio de atención al cliente del grupo.

La principal tarea de Patrice Métairie, que depende directamente de Segundo Fernandez, director comercial del grupo, consiste en desarrollar la gama de servicios propuestos a través de las filiales y de las redes del grupo implantadas en los cinco continentes.

Patrice Métairie dirige así el servicio de **piezas de recambio** que envía en 24 horas, sea cual sea el lugar de entrega en el mundo, las piezas garantizadas de origen del constructor (desde las piezas de desgaste hasta las ropas de trabajo pasando por los consumibles: aceites de engrase, etc.).

Para un uso eficaz, el **mantenimiento de las máquinas** (revisiones obligatorias, cambios de aceite, verificación de las piezas de desgaste...) es indispensable. Este soporte técnico depende de los técnicos Haulotte repartidos en todo el mundo. Son ellos, de hecho, los encargados de realizar las **visitas reglamentarias** y de emitir los certificados periódicos de conformidad de las plataformas (en función de las normas aplicables en cada país).

Evidentemente – y éste es el segundo eje del servicio de atención al cliente – se hace hincapié en la formación de los colaboradores de las empresas clientes. Programa previsto: un abanico de cursillos adaptados a la reparación y al mantenimiento de los materiales; una enseñanza introductoria para la obtención del carné de conducir (carné para plataformas).

El “full service” no sería completo sin una asistencia técnica por teléfono. En cada país, una simple llamada permite contactar con el servicio local de asistencia al cliente de Haulotte. La respuesta es inmediata.

“Esta capacidad de escuchar al cliente es la solución ganadora, concluye Patrice Métairie. El respeto estricto a nuestros compromisos refuerza nuestra imagen profesional, mientras que el análisis de los pedidos nos permite ampliar nuestra oferta de acuerdo con las necesidades.”

Contacto prensa: Pinguely – Haulotte:

Isabelle Laplume - Tfno: +33.(0)4.77.29.21.58 – Email: ilaplume@haulotte.com

Pressemitteilung

Die Gruppe Haulotte ernennt Patrice Métairie zum leitenden Direktor des Kundenservices der Gruppe



Seit einigen Monaten hat die Gruppe Haulotte, internationaler und europaweit führender Hersteller von Hebematerial für Personen und Lasten, sich für eine Servicepolitik engagiert, die auf kundenorientierten Einrichtung von flexiblen und individuell abgestimmten Serviceleistungen beruht.

Dieser « Full Service » Ansatz basiert auf der Aufgeschlossenheit für die Kunden, und der Einhaltung der Abmachungen. Die fortlaufende Weiterentwicklung der Infrastrukturen stützt sich auf das starke Engagement der Mitarbeiter.

Um dieser Dynamik Ausdruck zu verleihen, hat die Gruppe Haulotte Patrice Métairie an die Spitze des Kundenservices der Gruppe berufen.

Dieser junge Ingenieur der INSA, der vor kurzem einen Executive MBA abschließen konnte, ist 1995 als Leiter der Einkaufsabteilung in die Gruppe eingetreten, hat anschließend 5 Jahre die Leitung des Werks Creusot übernommen, bevor er im Alter von 34 Jahren die Leitung des Kundenservices der Gruppe antritt.

Patrice Métairie, der direkt Segundo Fernandez, dem leitenden Vertriebsdirektor der Gruppe untersteht, hat es sich vor allem zur Aufgabe genommen, das Serviceangebot über die Filialen und das in 5 Kontinenten vertretene Vertriebsnetz auszubauen.

Patrice Métairie leitet so den **Ersatzteilservice**, der innerhalb von 24 Stunden überall in der Welt herstellergarantierte Ersatzteile liefert (von Verschleißteilen über Arbeitskleidung bis zu Verbrauchsmitteln wie Schmieröle...).

Für einen effizienten Betrieb ist die **Wartung der Maschinen** unabdingbar (vorgeschriebene Inspektionen, Ölwechsel, Kontrolle der Verschleißteile, etc.) Dieser technische Support wird von weltweit angesiedelten Haulotte Technikern durchgeführt. Sie garantieren auch die **gesetzmäßig vorgeschrieben technischen** Prüfungen und stellen (je nach der Gesetzgebung der jeweiligen Länder) die periodischen Tauglichkeitszeugnisse für Hebebühnen aus.

Natürlich hat die Schulung der Mitarbeiter der Kundenfirmen besondere Wichtigkeit - dies ist die zweite Achse des Kundenservices. Auf dem Programm steht eine Reihe von Fortbildungen für Reparatur und Wartung des Materials sowie eine Vorbereitungsschulung für den Erwerb des Fahrerlaubnis für Hebebühnen.

Der "Full Service" wäre ohne eine telefonische Hotline nicht komplett. In jedem Land kann man einfach per Telefon den lokalen Kundenservice von Haulotte kontaktieren. Die Antwort erfolgt umgehend.

"Diese flexible Haltung in Bezug auf den Kunden führt zu einer eine Gewinner-Gewinner-Beziehung" schließt Patrice Métairie. „Die strenge Einhaltung unserer Engagements verbessert unserer Marken-Image, während uns die Analyse der Nachfrage eine stets optimal kundenorientierte Erweiterung unserer Angebote ermöglicht."

Pressekontakt : Pinguely – Haulotte :

Isabelle Laplume - Tel : +33.(0)4.77.29.21.58 – e-mail : ilaplume@haulotte.com

Pinguely-Haulotte

Lo specialista nel settore delle apparecchiature per il sollevamento di persone e materiali

Comunicato stampa

Il Gruppo Haulotte nomina Patrice Métairie in qualità di Direttore del Servizio Clienti del Gruppo



Da alcuni mesi, il Gruppo Haulotte, costruttore mondiale e leader europeo nel settore delle apparecchiature per il sollevamento di persone e materiali, ha avviato una politica di servizi fondata sull'anticipazione e sull'implementazione di soluzioni flessibili e su misura per rispondere alle aspettative dei propri clienti.

Questo approccio «Full Service», orientato all'ascolto del cliente, al rispetto degli impegni e allo sviluppo continuo delle organizzazioni, si basa altresì su un notevole coinvolgimento delle persone.

Pertanto, al fine di dare impulso a questa dinamica, la direzione generale del Gruppo Haulotte ha nominato Patrice Métairie a capo del proprio Servizio Clienti del Gruppo.

Il giovane ingegnere INSA, che recentemente ha conseguito il titolo di Executive MBA, è entrato inizialmente nel Gruppo nel 1995 in qualità di Direttore degli acquisti e successivamente ha assunto per 5 anni la direzione dello stabilimento di Le Creusot, prima che gli fosse affidata, all'età di 34 anni, la direzione del Servizio Clienti del Gruppo.

La missione principale di Patrice Métairie, che dipende direttamente da Segundo Fernandez, Direttore Commerciale del Gruppo, consiste nello sviluppare la gamma dei servizi proposti attraverso le controllate e le reti del Gruppo presenti nei cinque continenti.

Inoltre, Patrice Métairie dirige il servizio **parti di ricambio**, che spedisce in 24 ore, qualunque sia il luogo di consegna nel mondo, le parti di ricambio originali del

costruttore garantite (dalle parti soggette a usura all'abbigliamento da lavoro, fino ai materiali di consumo, come i lubrificanti...).

Per un utilizzo efficace, la **manutenzione macchine** (revisioni obbligatorie, scarichi, verifica delle parti soggette a usura...) è indispensabile. Questa assistenza tecnica rientra nella sfera di competenze dei tecnici Haulotte, che operano in tutto il mondo. Peraltro sono loro che assicurano le **visite regolamentari** e rilasciano i certificati di idoneità periodici delle navicelle (in funzione della normativa propria di ciascun paese).

Naturalmente – e questo è il secondo asse del Servizio Clienti – l'attenzione è rivolta in particolare alla formazione dei collaboratori delle aziende clienti. Il programma prevede una gamma di stage adattati alla riparazione e alla manutenzione delle apparecchiature, nonché un insegnamento preparatorio al conseguimento del permesso di guida (permesso navicelle).

Il "full service" non sarebbe completo senza un'assistenza tecnica telefonica. In ogni paese, una semplice chiamata consente di entrare in contatto con il Servizio Clienti Haulotte locale. La risposta è immediata.

"Questo atteggiamento di ascolto del cliente è vincente", conclude Patrice Métairie. "Lo scrupoloso rispetto dei nostri impegni consolida la nostra immagine professionale, mentre l'analisi delle domande ci permette di proseguire l'ampliamento della nostra offerta nel modo più consono alle necessità".

Contato Stampa: Pinguely – Haulotte:

Isabelle Laplume - Tel : +33.(0)4.77.29.21.58 – e-mail : ilaplume@haulotte.com