

Client dans le colli- mateur

DE ROOVER & ZN



Bouwhandel De Roover & Zonen est une entreprise familiale qui en est à sa troisième génération : après son lancement en 1950, l'affaire fête, cette année, ses soixante ans.

De Roover offre à ses clients un vaste choix de matériaux de construction, d'isolation, de revêtements pour les toits, de carrelages et de pavés. Le slogan « Là où le client est encore un client » y trouve toute sa signification. Une équipe spécialisée se met tous les jours au service de la clientèle en lui proposant sa longue expérience et sa connaissance approfondie des matériaux. Mais ce n'est pas tout : une salle d'exposition attrayante pour les carrelages de sol et de mur, une présentation extérieure permanente d'ardoises et de tuiles et un parc d'exposition pour tout type de pavage décoratif contribuent à guider le client vers le choix idéal. De Roover garantit des prix serrés, un conseil professionnel et un service hors pair, tant pour le professionnel que pour le bricoleur.

Retirer des matériaux est simple et rapide avec l'aide d'une équipe efficace de magasiniers. Des chauffeurs aguerris se chargent des livraisons, en pouvant compter sur le meilleur matériel. Grâce aux puissantes grues hydrauliques de déchargement, les matériaux sont livrés à l'endroit précis où le souhaite le client.

«Là où le client est encore un client» occupe toujours une place centrale chez De Roover. Les investissements visent ainsi essentiellement à améliorer le service à la clientèle, sans y consacrer de coûts inutiles. Depuis des années déjà, De Roover fait appel à Wings Software pour les applications nécessaires au bon suivi administratif. Au début des années 90, les machines à écrire furent reléguées aux archives et l'ordinateur fit son apparition avec l'ancien logiciel ADM 2000 sous DOS. Le logiciel évolua ensuite selon les besoins, les normes en vigueur et les nouvelles possibilités. En 2000, la comptabilité migra ainsi partiellement vers le logiciel basé Windows Wings, l'administration suivit quelques années plus tard. Les besoins logiciels d'aujourd'hui sont bien différents de ceux qui prévalaient il y a vingt ans. La gamme de produits actuelle est bien plus large. La tarification est nettement plus précise et dépend du moment et de la quantité. Le client est, quant à lui, beaucoup plus exigeant.

« Chez De Roover, nous considérons les possibilités de recherche souples, tant pour les clients que pour les produits, comme l'un des grands avantages de Wings. Le chiffre d'affaires chez les fournisseurs peut être suivi graphiquement en un instant : c'est important pour toujours obtenir les meilleures conditions en termes de prix. De même, une touche nous suffit pour obtenir des historiques par produits et par clients, ce qui nous permet aussi de suivre le profil de paiement », souligne Nico. De cette manière, l'administration avec Wings est un instrument indispensable à l'optimisation du service à la clientèle.

Nico Van Beers
www.deroover.be
www.bouwhandel.be

