

L'approche systémique totale d'Automated Packaging Systems au niveau du service à la clientèle résout le problème du fabricant d'éléments de plomberie destinés à la vente au détail

Watts Anderson Barrows (Watts) est un fabricant d'éléments de plomberie. Ils fabriquent des éléments de plomberie pour les éviers, les toilettes, les lave-vaisselle et les machines à laver, et ils approvisionnent les magasins de matériel informatique et les magasins de bricolage à travers tous les Etats-Unis.

Watts a récemment été confronté à un problème particulier avec ses produits et avec la façon dont ils étaient emballés. Les clients finaux se rendaient dans un magasin de bricolage, ouvraient le produit, déterminaient que ce n'était pas ce qu'ils voulaient réellement, et le remettaient dans le rayon. Le produit ne pouvait donc plus être vendu étant donné que l'emballage avait été détruit et Watts découvrit que le nombre de produits retournés augmentait significativement à cause de cela.

Watts n'était pas sûr de savoir comment résoudre ce problème particulier, et, étant donné qu'ils utilisaient déjà les produits d'Automated Packaging Systems (APS) sur d'autres lignes, ils ont soumis ce dilemme à APS. APS recommanda son système d'ensachage Sprint™ avec un équipement de fermeture. Watts utilisa bientôt 6 systèmes Sprint d'Autobag avec les sacs en polyéthylène refermables et préimprimés d'Autobag, ce qui leur permit rapidement de trouver une solution satisfaisante.

Lorsqu'on demande pourquoi Watts avait décidé de s'adresser à APS en particulier, Claudia Pearson, responsable des achats pour Watts, répond que c'était une décision facile. Lorsqu'il s'agit de négocier avec les fournisseurs, Watts dispose de plusieurs critères relativement stricts en termes de qualité du produit et de services aux consommateurs. APS a prouvé sa capacité à répondre à ces critères depuis de nombreuses années, et ils ont démontré qu'ils avaient une très grande connaissance dans le domaine de l'emballage.

APS ne fournit pas uniquement une large gamme de machines et de matériaux, mais ils s'assurent également, grâce à leur approche systémique totale, que le consommateur bénéficie des services et de l'assistance dont il a besoin. Tous les nouveaux clients reçoivent un conseil impartial et une formation détaillée de la part du personnel qualifié. Melle Pearson explique : *"Automated Packaging ajoute de la valeur à notre produit, en étant disponible, en s'assurant que l'équipement fonctionne correctement afin que nous n'ayons pas de temps d'arrêt. La plupart de nos employés qui utilisent les machines d'ensachage ont bénéficié des formations APS. De cette manière, cela a facilité les choses."*

Et un simple coup de téléphone nous permet de bénéficier de ces services et de cette assistance. Chaque client se voit attribuer un représentant du service à la clientèle qui a bénéficié d'une formation détaillée pour assurer qu'il dispose de toutes les connaissances nécessaires à propos de la gamme des produits et des services offerts par APS. Melle Pearson ajoute : *"Toutes les personnes dans le département du service, dans le département des éléments et dans le département du service à la clientèle sont d'une grande aide. Parfois, nous devons appeler et nous ne savons pas exactement ce que nous sommes en train de chercher. Nos décrivons simplement ce que nous recherchons et ils savent de quoi il s'agit ; ils savent exactement ce que nous recherchons. Ils nous donnent un numéro d'article, un prix, et nous sommes livrés le jour suivant."*

Melle Pearson conclut : *"Automated Packaging est le numéro un de l'industrie en ce qui me concerne. Je n'ai jamais rencontré personne qui peut rivaliser avec les services offerts ou avec le faible coût. Autobag est un fabricant de qualité ; nous avons eu des échantillons provenant d'autres sociétés, mais ce n'est pas la même chose. Selon moi, Automated Packaging Systems est le meilleur."*