

→ Pour les fabricants et les distributeurs de matériels, la formation présente deux atouts majeurs : le client est satisfait, parce que ses agents exploitent au mieux toutes les fonctionnalités de la machine et que le résultat est plus satisfaisant ; de plus, pas de raison de le taire, la connaissance et la meilleure maîtrise de l'autolaveuse par ses utilisateurs permet de réduire le nombre d'interventions après-vente. Tout le monde est gagnant et la formation contribue à l'amélioration de la productivité. Un levier à ne pas négliger !

## *Autolaveuses : le levier de la formation fera votre différence sur le terrain !*



Photo Hako



## Autolaveuses

« Chez Nilfisk nous ne vendons pas d'autolaveuses ! », attaque un brin provocateur Patrick Djebar, responsable grands comptes de la marque danoise. Une affirmation que contredisent bien entendu les chiffres, puisque le fabricant fait la course en tête au niveau mondial et national avec plus de 7 000 machines vendues par an. « Je tiens juste à montrer, au travers de cette remarque sans doute paradoxale, que nous n'avons jamais vendu et ne vendrons jamais une autolaveuse en tant que telle. La formation, la mise en place, la prise en main font partie intégrante de la vente. C'est une composante essentielle de la satisfaction client, mais aussi de la nôtre et de celle de nos distributeurs exclusifs ! Lorsque nous livrons une machine destinée à un bloc opératoire, donc imposant un protocole très précis de décontamination, les contraintes seront radicalement différentes de celles rencontrées dans une collectivité ou un surface de vente. »

Pour le fabricant qui mobilise tout son réseau et les réseaux de ses distributeurs, la prise en main est la phase clé de l'achat : dès la première minute, l'autolaveuse doit être bien utilisée. « La formation dispensée aux utilisateurs est variable, en fonction de la machine, mais aussi des compétences. Cela peut aller de 1 à 4 heures, voire plus. Le technicien présent chez le client met en eau la machine, détaille son fonctionnement bien entendu, mais aussi son nettoyage et la maintenance de premier niveau. L'utilisateur doit être capable de vérifier et entretenir le suceur, ou encore les circuits d'eau et le filtre. Nous pouvons aussi simuler des pannes ou de gros dysfonctionnements. D'une façon générale ces formations intéressent les utilisateurs. Le problème peut se poser sur des sites avec un gros turn-over d'utilisateurs », conclut Patrick Djebar.

### NE PAS BRÛLER LES ÉTAPES

« L'autolaveuse est au cœur de notre gamme et constitue un des chiffres d'affaires les plus importants, la fourchette de prix allant de 1 500 € à 50 000 € pour les plus grosses... L'achat de ce type de matériel doit respecter plusieurs étapes successives pour donner toute satisfaction au client. Il faut

d'abord bien visualiser l'exploitation pour mécaniser au mieux la prestation de notre client. L'équipement ne sera pas le même pour un entretien courant ou de gros chantiers de remise en état. Nous devons bien sensibiliser le client et lui faire une proposition écrite bien argumentée ». Gérard Sandri, responsable technico-commercial sur le Var et les Bouches-du-Rhône pour la société 5 S, une entité du groupe Adelya, connaît la gamme Nilfisk sur le bout des doigts. « Plus Nilfisk qu'un Nilfisk ! » s'amuse ceux qui le connaissent bien et bénéficient de son expertise depuis de longues années. L'étape suivante, préambule à la formation, va consister pour le technicien à se rendre sur site et à présenter le matériel retenu aux agents qui auront à l'utiliser. « C'est un moment important qui permet de valider le choix avant la commande définitive et la livraison. Généralement il n'y a pas de problème et la préconisation correspond bien aux besoins, mais il peut arriver qu'un détail n'ait pas été pris en compte et qu'une autre configuration de matériel soit plus adaptée. »

### UN RÉFÉRANT POUR CHAQUE MACHINE

Vient ensuite le temps de la livraison et de la prise en main du matériel. Gérard Sandri assure lui-même le déballage, la vérification de la machine, sa mise en eau, et réalise un premier essai sur site. Il forme alors

le personnel à la préparation de l'autolaveuse, à son utilisation et aux gestes de maintenance courante comme l'entretien des batteries. « Cette étape dure environ une heure et demi avec un maximum de 5 personnes. Si les utilisateurs sont plus nombreux je fais plusieurs sessions, car ils doivent aussi la prendre en main individuellement. Dans chaque groupe, je demande le concours d'un leader, qui n'est pas forcément un encadrant d'ailleurs, mais quelqu'un qui a envie de devenir un référent et qui aime bien les machines. Cette personne me servira aussi de relais en cas de problème sur l'autolaveuse, s'il faut par exemple intervenir en télé-dépannage ou si un agent n'a pas bien compris le principe de fonctionnement de la machine », poursuit le responsable de 5 S. Toutefois, en plus de cet accompagnement à la prise en main, le technico-commercial effectuera une nouvelle visite 15 jours après la livraison en général. « C'est une étape elle aussi très importante, car il faut parfois corriger des bêtises et intervenir avant que de mauvaises habitudes d'utilisation soient prises. Nous sommes plus dans une logique de rapports humains que de technicité, d'autant plus que la gamme évolue aujourd'hui vers du « One touch » permettant ainsi une plus grande polyvalence des utilisateurs. Il faut bien être conscient que nous ne sommes pas un simple fournisseur, mais un partenaire qui doit nouer des



Simplifier, automatiser, rationaliser, sans pour autant oublier la formation. (Numatic)



## Autolaveuses



La polyvalence des agents impose une bonne connaissance minimum des machines. (DR)

→ affinités avec les utilisateurs. Les clients achètent la machine, la méthode, mais aussi la personne qui leur vend tout ça ! », conclut Gérard Sandri qui se définit lui-même comme un passionné... Aucun doute là-dessus !

### UN SERVICE COMPLET ET SÉCURISANT

« Pour Numatic International l'accompagnement des opérateurs au travers d'une information explicite et d'une formation adéquate est indissociable d'une vente réussie. Il est en effet inconcevable de vendre nos machines sans prendre le temps d'assurer un service complet, véritablement sécurisant, autant pour notre réseau de

distribution sélective, que pour les utilisateurs finaux. Négliger cette offre de formation, c'est à court terme déprécier la qualité de nos autolaveuses par une utilisation inadaptée, c'est réduire la durée de vie d'une machine, par un défaut d'entretien, et ce serait un non-sens absolu » explique David Gebleud, Directeur général de l'entreprise. Un lourd travail est donc effectué en amont pour fournir des manuels d'instructions très complets, pour toutes les autolaveuses, en langue française, avec de larges explications et les pictogrammes de simplification. « Nos équipes R & D travaillent à des modèles d'autolaveuses dont la prise en main doit être la plus intuitive et dont la maintenance est simplifiée, favori-

sant ainsi une assimilation rapide lors des sessions de formations. Une évaluation à chaud et à froid pour vérifier les acquis est faite, et un suivi post-formation assuré. Les formations commerciales vont aborder tous les thèmes d'une mise en route réussie, d'une utilisation optimale de la machine, jusqu'à l'entretien de celle-ci. L'offre de formation technique permet d'appréhender en toute sérénité la maintenance des machines et elle se pose en soutien des techniciens de notre réseau de distribution » complète M. Gebleux

### EQUIPES TECHNIQUES ITINÉRANTES

Pour Numatic, c'est en aval que le travail de formation va prendre tout son sens, avec le temps de la mise en route. Parfois soutenus par les équipes de ventes, le Réseau de distribution est alors à même d'assurer aussi bien les explications de fonctionnement de la machine (préparation, maniement et méthode de nettoyage, circuit de réalisation etc...) que de sensibiliser les opérateurs sur les organes principaux de celle-ci et de ses points de maintenance, ou encore l'importance d'un stockage de qualité. « La nouveauté 2013/2014 est sans conteste la création d'une équipe de Techniciens Itinérants dans la Gestion du Réseau (T.I.G.RES.), qui a pour mission un soutien actif dans la formation et l'information de notre réseau. →

## Points de vue de fabricants

### Pascal Demester, directeur commercial France, Truvox

« Nous sommes présents sur le marché français depuis déjà plusieurs années et connaissons un développement important. Nous travaillons essentiellement avec les distributeurs qui vont eux-mêmes intervenir chez leurs clients pour les former et les aider à prendre en main le matériel. Nous devons donc être très attentifs à la formation des équipes commerciales et techniques de nos distributeurs. Cela est d'autant plus vrai que nous proposons une machine assez atypique, la Multiwash, qui demande plus de précision pour être bien utilisée. Il faut notamment aller contre l'idée que plus on met d'eau et de produits, meilleur sera le lavage. Avec la Multiwash nous préconisons 1 l d'eau pour 100 m<sup>2</sup>, soit dix fois moins que pour une autolaveuse classique ! Il faut donc que les utilisateurs soient correctement formés. Il en va de même pour le choix des brosses et le réglage de leur pression en fonction de la nature du sol. »

### Eric Hanot, directeur général de Labor Hako France

« La formation des opérateurs en terme de prise en main et de responsabilisation, s'effectue à la livraison de la machine par le commercial et chaque fois que nécessaire lors des passages du technicien, pour rappeler les bons gestes et conseils d'utilisation de la machine et des changements de consommables.

Pour les grosses autolaveuses nous organisons des sessions dans nos locaux. Ces formations adaptées garantissent la sécurité de tous. Le développement des services constitue une orientation stratégique, privilégiant avant tout une relation forte et de proximité avec les clients.

Quelles que soient les performances machines ou techniques, Hako se penche en plus, sur l'ergonomie, le confort et la sécurité pour les opérateurs qui sont dispensés d'une formation avec remise d'un certificat d'aptitude. »

## ECOLAB ABILA MAXX 45BT / 50BT

Largeur utile de travail (mm) :	430-510
Nombre de brosses / Diamètre des brosses (mm) :	1 / 430-510
Largeur utile du suceur (mm) :	660-760
Pression maximum sur les brosses (Kg) :	23
Vitesse de rotation des brosses (tr/min) :	140
Moteur brosse (Puissance W) :	400
Moteur aspiration (Puissance W) :	550
Dépression (mm/CE) :	
Réservoir de solution (capacité en l) :	48
Réservoir de récupération (capacité en l) :	54
Cadence de travail théorique (m <sup>2</sup> /h) :	1470 / 1750
Longueur du câble alimentation (si câble) (en m) :	
Autonomie électrique minimum (en h et si batteries & autoportées) :	1h20
Autonomie en eau à débit maximum (mn) :	
Vitesse d'avance maximum (si autotractée) (Km/h) :	3,5
Particularités :	
Longueur hors tout x Largeur x Hauteur (en cm) :	112-117 x 49-54 x 100

**Commentaire :** Nouvelle génération d'autolaveuses compactes et économiques assurant une réduction de 20% de la consommation d'énergie tout en assurant une meilleure productivité. Doté d'un design moderne et fonctionnel, Abila maxx garantit polyvalence d'utilisation et performances accrues pour un résultat optimal.



### Les +

- Coût d'exploitation réduit
- Très silencieuse
- Chargeur embarqué

## KÄRCHER AUTOLAVEUSE B 40 W BP PACK DOSE

Largeur utile de travail (mm) :	430 à 550
Nombre de brosses / Diamètre des brosses (mm) :	1 ou 2
Largeur utile du suceur (mm) :	850
Pression maximum sur les brosses (Kg) :	jusqu'à 95 g/cm <sup>2</sup>
Vitesse de rotation des brosses (tr/min) :	180-1200
Moteur brosse (Puissance W) :	600
Moteur aspiration (Puissance W) :	500
Dépression (mm/CE) :	
Réservoir de solution (capacité en l) :	40
Réservoir de récupération (capacité en l) :	40
Cadence de travail théorique (m <sup>2</sup> /h) :	1800 / 2200
Autonomie électrique minimum (en h et si batteries & autoportées) :	
Autonomie en eau à débit maximum (mn) :	
Vitesse d'avance maximum (si autotractée) (Km/h) :	
Particularités :	
Longueur hors tout x Largeur x Hauteur (en cm) :	136,9 x 62 x 114,5

**Commentaire :** Autolaveuse autotractée, idéale pour le nettoyage des petites et moyennes surfaces. Elle est équipée du mode ecoefficiency permettant d'optimiser la gestion de l'eau, de la vitesse et de l'aspiration. En option, elle propose un système de nettoyage automatique de la cuve d'eau sale.



### Les +

- Remplissage et rinçage automatiques des réservoirs
- Mode ecoefficiency
- Dosage précis du détergent

## TASKI BY DIVERSEY TASKI SWINGO 1255 B POWER BMS

Largeur utile de travail (mm) :	550
Nombre de brosses / Diamètre des brosses (mm) :	1 / 280
Largeur utile du suceur (mm) :	800
Pression maximum sur les brosses (Kg) :	48
Vitesse de rotation des brosses (tr/min) :	
Moteur brosse (Puissance W) :	750
Moteur aspiration (Puissance W) :	490
Dépression (mm/CE) :	
Réservoir de solution (capacité en l) :	60
Réservoir de récupération (capacité en l) :	60
Cadence de travail théorique (m <sup>2</sup> /h) :	2475
Longueur du câble alimentation (si câble) (en m) :	
Autonomie électrique minimum (en h et si batteries & autoportées) :	Jusqu'à 3h15 (batterie sans entretien + chargeur intégré)
Vitesse d'avance maximum (si autotractée) (Km/h) :	4,5 Km/h
Longueur hors tout x Largeur x Hauteur (en cm) :	142 x 58 x 117

**Commentaire :** La TASKI swingo 1255 B Power BMS offre un résultat de nettoyage inégalé et une aspiration exceptionnelle grâce à son suceur en forme de V. Le système Intelliflow\* permet de réduire les arrêts dédiés au remplissage du réservoir, ainsi la productivité est accrue. Garantie 2 ans.



### Les +

- Excellent résultat de nettoyage et d'aspiration
- Maintenance simple et facile (système de code couleur)
- Durabilité (utilisation de matériaux de qualité et résistants)