

Dépannage : ils redorent l'image du plombier

Batirama.com



Spécialisés dans le dépannage, les frères Attelann ont apporté un vrai coup de jeune à l'entreprise familiale et développent leur activité en misant sur la transparence avec leurs clients.

Proximité, réactivité, qualité et service : tels sont les maitres-mots de cette entreprise familiale de région parisienne. Spécialisée dans le dépannage de plomberie et électricité, la SARL Attelann a pris un sacré coup de jeune en 2010, lorsque les trois fils ont rejoint leur père.

« Papa a créé sa société en 1979 mais il a toujours travaillé seul. C'est lui qui nous a tout appris. Quand nous étions plus jeune, il nous emmenait sur les chantiers pendant les vacances scolaires pour qu'on l'aide, se souviennent Rubens et Keren, les jumeaux âgés aujourd'hui de 29 ans. Loin d'imaginer un jour rejoindre l'entreprise familiale, les trois fils ont pourtant eu un vrai déclic.

Répartition des tâches

« Nous avons fini nos études, travaillé dans des entreprises mais nous n'étions pas forcément très épanouis, confie Rubens. Nous avons toujours été très soudés et in fine, nous associer pour prendre la suite de notre père s'est imposé comme une évidence. »

L'entreprise individuelle se transforme donc en SARL familiale. Les jumeaux, diplômés d'un BTS en commerce international et marketing gèrent respectivement la comptabilité et la relation client. Yoni, l'aîné, titulaire d'une licence d'acheteur industriel se charge des achats et des relations avec les fournisseurs.

Les interventions quotidiennes de dépannage et de SAV chez les clients sont partagées entre les trois frères. A 65 ans, Alain, le père en a profité pour lever un peu le pied mais il travaille toujours au sein de l'entreprise.

« Nous sommes tous les 4 en contact permanent et disposons d'un planning commun. Nous communiquons en permanence via l'application de messagerie instantanée Whatsapp. Et puis le fait que la répartition des tâches soit bien définie nous permet de travailler ensemble en toute sérénité. »

Contre l'image du « Plombier-escroc »

Dès leur arrivée, Keren et Rubens ont mis à profit leur connaissance en web marketing en créant un site internet. « Le dépannage représente plus de 90% de notre activité. Et dans ce secteur, l'image du « plombier escroc » fait beaucoup de tort à la profession.

Nous avons donc décidé de jouer la transparence en affichant nos prix TTC incluant le déplacement, comme ça les clients n'ont pas de surprise, précise Rubens. Toutes les notices techniques des équipements que nous installons sont aussi accessibles via le site.

Nos clients ont aussi la possibilité de prendre rendez-vous en ligne. Ils le font de plus en plus, notamment pour les interventions d'entretien comme le détartrage des ballons par exemple. Sinon, pour les dépannages d'urgence, ils continuent à appeler.

Toujours pour répondre à leurs attentes, nous leur proposons la possibilité de payer en deux ou trois fois sans frais. Nous envisageons aussi d'ouvrir un service Paypal via le site internet pour plus de facilité. » L'entreprise Attelann est disponible 7 jours sur 7 et intervient dans les départements de Seine-Saint-Denis, du Val-de-Marne et de Seine-et-Marne.

Source : batirama.com / Céline Jappé

Encadré

Des clients satisfaits qui le font savoir !

« Le client veut tout : le prix, le service, la qualité et la rapidité d'intervention surtout quand il n'a plus d'eau chaude ! ». L'entreprise Attelann bichonne donc ses clients. Tout comme leur père, les trois frères sont dotés d'un excellent relationnel. Les particuliers apprécient et le font savoir.

« Nous recevons de plus en plus d'email de remerciements. Du coup, nous avons créé une rubrique dédiée sur notre site internet afin qu'ils puissent poster directement leurs commentaires, précise Rubens. Cela renvoie une très bonne image de l'entreprise. Notre meilleure publicité c'est un client satisfait ! »