



*nous ont toujours dit qu'il fallait avoir un temps d'avance pour pouvoir évoluer et s'en sortir en temps de crise», conclut*

Robert Ramundi. Une démarche appréciée par le jury qui a non seulement récompensé le choix technique retenu ainsi que ses vertus «environnementales», mais aussi la qualité d'exécution des travaux et le respect des règles de l'art.

### UNE ÉQUIPE DE PASSIONNÉS

Cette installation de chauffage multiénergie sert également de vitrine du savoir-faire de l'entreprise Ramundi-Raly. Pour son dynamisme et les services souvent innovants qu'elle propose, le jury lui a également décerné **le prix de la Dynamique commerciale**. «*Le client est la chose la plus importante que l'entreprise peut avoir aujourd'hui, il est unique, témoigne Sylvia Pierson, cogérante et également présidente de la fédération régionale des installateurs chauffage et sanitaire en Alsace. Il est important qu'il se sente pris en main. Nous l'accompagnons du début jusqu'à la fin.*» Suite au premier contact, Robert Ramundi va sur place et établit son devis. Celui-ci n'est jamais envoyé mais systématiquement remis en mains propres dans les locaux, où on lui présente l'étude thermique réalisée. «*Nous montons ensuite son dossier de prêt. Et s'il s'agit d'une installation solaire, nous nous déplaçons en mairie pour remplir le dossier. Aujourd'hui, les temps sont*

*durs, le client a vraiment besoin de sentir exister. Il ne faut pas que la partie administrative soit un écueil.*» Conseil avisé de Sylvia Pierson : ne pas avoir peur de prendre une heure pour discuter avec son client, le découvrir, afin de le mettre en confiance. «*Nous sommes une équipe de pas-*

*sionnés qui associent leurs forces pour cerner les besoins des clients, les anticiper et y répondre avec des offres de plus en plus personnalisées.*» Exemple avec le «pack sérénité» qui inclut l'entretien, le réglage des appareils, et des conseils d'utilisation pour bien maîtriser ses consommations énergétiques. Autre initiative originale : le client est convié à venir visionner une vidéo de l'évaluation thermique ainsi que des vues prises à la caméra thermique afin de bien mettre en évidence les «fuites» thermiques de son logement. Adeptes de l'offre globale de travaux, Ramundi-Raly propose des bouquets de travaux associant isolation et remplacement des systèmes de chauffage, afin d'offrir une solution complète à son client. Et à l'issue des travaux, elle s'assure de sa satisfaction en lui faisant remplir un questionnaire.

Prochaine étape : la formation de l'ensemble du personnel à l'approche commerciale, et notamment les techniciens. «*Ils sont au contact du client, il faut qu'ils suscitent son intérêt, par exemple en proposant d'installer des robinets thermostatiques pour faire des économies d'énergie.*»

Pour ne plus entendre que cette profession ne sait que parler technique ! ■



### UNE ENTREPRISE CRÉÉE PAR LES PARENTS, QUI FÊTERA SON 40<sup>ÈME</sup> ANNIVERSAIRE EN 2014

L'entreprise a été créée en 1974 par Guy Ramundi et est aujourd'hui gérée par ses enfants Robert et Sylvia. Spécialisée dans le sanitaire et les ENR, elle emploie 8 personnes : 2 administratifs, 2 techniciens en maintenance, 2 installateurs et 2 apprentis. L'entreprise réalise elle-même depuis 1981 son service après-vente. Engagée dans la démarche éco-artisan, elle propose une offre globale de travaux en rénovation énergétique en coordonnant différents corps de métier qui interviennent.