



INSTITUT
TECHNOLOGIQUE



••• Distributeurs, ne laissez pas vos vendeurs sans réponse face aux questions des consommateurs !

FCBA met à votre disposition des laboratoires et des équipes compétentes pour répondre aux interrogations de vos vendeurs. Notre professionnalisme, notre indépendance et notre impartialité sont reconnus par nos clients.

› Vous souhaitez être conseillés sur :

- Le descriptif technique des meubles que vous proposez
- La rédaction des étiquettes dans votre magasin
- La mise en valeur des mobiliers dans votre magasin
- Le développement d'un argumentaire produit
- La qualité des produits que vous proposez
- Les nouvelles techniques et matériaux
- Ce qui se cache derrière les marques de produits ou de composants
- La nouvelle garantie européenne sur les produits
- L'attitude à adopter lorsqu'un client est insatisfait

Nous vous proposons :

- 1 - Avis techniques et expertises produits
- 2 - Diagnostics magasin
- 3 - Formation des vendeurs

Au service des distributeurs de **MEUBLES !**

Contacts

Eléonore Drugeon
Tél. 01 40 19 48 36
eleonore.drugeon@fcba.fr

Erik Martin
Tél. 01 40 19 48 38
erik.martin@fcba.fr





1. AVIS TECHNIQUES ET EXPERTISES PRODUITS

Un de vos clients vient vous voir avec un air un peu agressif pour vous faire part de la mauvaise qualité du meuble qu'il vous a acheté.

Comment faire - Que lui dire - Qui contacter - Quels délais respecter ?

FCBA met à votre disposition deux formules :

- L'examen technique de produit ou composant de produit
- L'expertise technique de produit dans son contexte d'usage et d'utilisation.

› Examen technique de produit ou composant de produit :

Un client vous rapporte un élément de meuble ou de siège présentant une déféctuosité. Vous n'êtes pas en mesure de donner un avis technique, ou vous avez des doutes sur les informations données par le fournisseur :

FCBA vous propose de vous aider à répondre.

Adressez-nous ce composant détérioré, nous l'analyserons et vous rédigerons un rapport donnant un avis technique sur le phénomène constaté et sur les origines possibles de ce désordre.

Cet examen peut concerner :

- un coussin en cuir ou en textile
- un tiroir qui ne se ferme plus
- une porte avec un défaut de bois
- un élément de meuble dégradé
- ou toute autre partie du meuble ou du siège

› Expertise technique d'un produit :

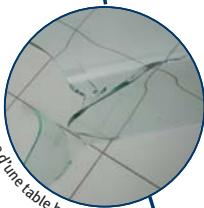
Un client mécontent vous menace de faire appel à une association de consommateurs, ou de faire intervenir sa protection juridique. Cette prestation est généralement réalisée au domicile du consommateur, ce qui permet de connaître une expertise du meuble au domicile du consommateur.

FCBA peut intervenir et mettre en place une expertise contradictoire (en présence de toutes les parties concernées) pour définir la nature des désordres et les causes de ces derniers. Cette prestation est généralement réalisée au domicile du consommateur, ce qui permet de connaître le contexte d'usage et les conditions d'utilisation du meuble.

Un rapport circonstancié est rédigé pour chacune des expertises techniques. Cette prestation peut être demandée par le consommateur, le fabricant, le distributeur, mais également par un autre expert, une compagnie d'assurance, voire un juge de proximité.



Housse textile déchirée, conséquence d'un usage intensif



Casse d'une table basse en verre





2. DIAGNOSTICS MAGASIN

Vous avez des doutes sur les descriptifs techniques que vous produisent vos fournisseurs ?
La présentation des meubles dans votre magasin ne vous convient pas ?
Vous avez des interrogations sur la conformité des étiquettes des produits dans votre magasin ?

Que faire – Où rechercher la bonne information – Quoi mettre sur une étiquette ?

FCBA met à votre disposition deux formules :

- Un diagnostic rapide de la présentation des produits en magasin
- Un diagnostic complet de votre magasin sur une journée entière.

› Diagnostic rapide des produits en magasin :

Un client, un fournisseur ou un organisme de contrôle vous font une remarque sur l'information incomplète, erronée ou abusive de la présentation technique ou de l'étiquetage de vos produits en magasin ou vous vous apercevez que le produit qui intéresse un de vos clients est mal mis en valeur et que vous allez avoir du mal à bien argumenter sur ce produit.

FCBA vous propose de vous aider en réalisant sur une demi-journée un diagnostic des descriptifs de présentation des vos produits, en examinant l'étiquetage de vos meubles et sièges, et en vérifiant la conformité avec les textes réglementaires.

Nous vous conseillerons également sur la bonne présentation des meubles, en vérifiant leur montage, leur bon fonctionnement et leur mise en valeur esthétique.

Ce diagnostic d'une demi-journée peut concerner :

- La définition du contenu des descriptifs produits
- Les appellations de bois
- L'utilisation de dénominations de marques commerciales
- Les dénominations de cuirs
- L'interprétation de descriptifs non rédigés en français
- La vérification des ouvertures et fermetures de meubles
- Le bon fonctionnement de tiroirs
- La mise en valeur des points forts du produit

› Diagnostic complet de votre magasin :

Ce diagnostic complète le précédent par une analyse plus approfondie grâce à la plus grande quantité de produits examinés, et par une information plus précise des argumentaires produits.

Une approche des conditions de garantie des produits et un entretien avec les personnes chargées de traiter les insatisfactions des clients peuvent être effectués

Ce diagnostic peut être réalisé sur une journée complète dans votre magasin.





3. FORMATION DES VENDEURS

mieux connaître les produits pour mieux vendre

Objectif de ces formations :

- Former les participants aux techniques et matériaux utilisés en ameublement.
- Acquérir des connaissances de base sur les matériaux et les procédés de fabrication.
- Connaître les réglementations.
- Construire un argumentaire de vente.

FCBA met à votre disposition deux formules :

- Les réunions à thèmes sur des sujets définis en commun et traités sur environ 2h30.
- La formation complète sur les produits meubles et sièges pendant 2 jours.

› Les réunions à thèmes :

Nous définissons ensemble le ou les grands sujets à traiter et nous organisons une ou plusieurs réunions de 2h30 à 3h00 avec vos vendeurs. Nombre de participants conseillé : de 4 à 12 personnes.

Propositions de sujets pour le meuble

- Le bois et ses dérivés en ameublement
- Les techniques de fabrication et matériaux
- Les assemblages de meubles
- La finition des bois (teintes et vernis)
- Le verre en ameublement
- L'électrification du mobilier

Propositions de sujets pour le siège

- La conception et les différents types de sièges
- Les techniques de fabrication et matériaux
- Les rembourrages d'assise et de dossier
- Les revêtements textiles
- Les revêtements cuirs
- L'entretien des sièges

Propositions de sujets communs aux deux types de produits

- L'étiquetage des produits d'ameublement
 - La garantie des produits et les précautions d'usage
 - Les réglementations et certifications de produits (Marque NF)
 - Les conseils de traitement des réclamations
 - L'environnement et l'ameublement, l'éco conception, les différents labels.
- D'autres sujets peuvent être préparés et organisés à votre convenance.

› La formation complète sur les meubles et les sièges :

Tous les sujets proposés dans les réunions à thèmes sont repris et regroupés dans un programme de formation sur 2 jours : une journée meuble et finition, et une journée sièges et revêtements.

Deux journées de formation suivant des dates à définir soit :

- A FCBA Paris ou dans les stations régionales : Bordeaux, Dijon, Limoges, Grenoble.
- Directement dans votre magasin.

Intervenant : experts meubles, sièges et finition de FCBA.

Horaires : 7h00 par jour