

MOT DU PRÉSIDENT

Une offre aux entrepreneurs

Vous êtes entrepreneurs et vous aimeriez partager la fierté d'être associé à un regroupement important de ses pairs tout en profitant des nombreux avantages qui s'y rattachent, tels que :

- 1- Être informé des lois, des projets, des marchés, des tendances et de tout ce qui se passe dans l'industrie par l'assistance au CA et au déjeuner causerie.
- 2- Une visibilité et une crédibilité auprès des clients découlant des sévères critères d'acceptation de l'AESEQ.
- 3- Un exemplaire du Code d'éthique de l'AESEQ attestant de votre membership que vous pouvez joindre à vos soumissions.
- 4- Un membership au Comité patronal en santé sécurité au travail.
- 5- Une voix au Conseil du patronat du Québec.
- 6- Pour les entreprises syndiquées, la participation à la négociation. Pour toutes les entreprises, la participation au Comité des ressources humaines.
- 7- Une représentation auprès du Comité paritaire.
- 8- La présence d'une fiche publicitaire sur le site internet de l'AESEQ avec un lien vers le site corporatif de l'entreprise.

Si c'est le cas, nous serions ravis de vous accueillir au sein de l'Association des entrepreneurs de services d'édifices Québec inc. Pour plus de détails, visitez le www.aeseq.org

Jean-Yves Roy, président

Un mot clé « Innover »

Mario Levasseur, Industries de maintenance Empire inc.

Afin d'améliorer nos marges bénéficiaires, nous devons offrir de nouveaux services.

De tout temps, les bonnes entreprises d'entretien ménager se sont démarquées en innovant constamment avec de nouvelles techniques, de nouvelles machines, de nouveaux produits et de nouvelles méthodes de travail. C'est ce qui leur a permis de maintenir leur part de marché, d'obtenir de nouveaux contrats et d'accroître leur rentabilité. Cela n'a pas été et n'est toujours pas facile face à une compétition agressive et à des clients obnubilés par les coûts qui insistent constamment pour réduire nos marges bénéficiaires. Placés donc devant la difficulté de rentabiliser nos entreprises, nous devons plus que jamais innover.

Dans certains cas nous avons atteint un point de saturation où il est impossible de réduire les coûts de main-d'œuvre, notre principale dépense, sans affecter la qualité de notre service. De leur côté, les propriétaires d'édifices font également face à une dure compétition pour la location d'espaces vacants, ce qui les amène à toujours rechercher de meilleurs moyens d'opérer. Et cela

s'est souvent traduit par des demandes auprès des entrepreneurs afin de réduire les coûts reliés à l'entretien ménager. Le problème existe depuis longtemps et il ne disparaîtra pas.

Afin d'améliorer nos marges bénéficiaires de manière significative, je crois que nous devons offrir de nouveaux services qui seront plus profitables et qui nous distingueront de la compétition. La condition essentielle de réussite est que ces services soient attrayants pour les clients, dit clairement, soient rentables.

Dans le passé, nous avons offert des services complémentaires tels le nettoyage de tapis, le nettoyage après sinistre, la vente de produits, le nettoyage de conduits de ventilation et plusieurs autres. Ces services additionnels nous assurent habituellement une meilleure marge bénéficiaire qui toutefois est en train de se resserrer avec une compétition de plus en plus grande. Ajoutons à cela que ces activités impliquent beaucoup de supervision et de gestion, qui comme nous le savons, sont coûteuses.

Alors que faire? À mon avis, nous n'avons qu'une issue, une seule, toujours la même face à des défis changeants : innover, innover et innover. Et que les plus créateurs gagnent! ■

Comment faire face à un rejet dans une situation de vente?

Roger Gauthier

Combien de rejets sont nécessaires avant de conclure une vente ?

Dans un court article de Patrick Leroux sur Internet, j'ai trouvé la réponse à une question angoissante que nous vivons tous presque quotidiennement dans notre industrie. Comment faire face à un rejet dans une situation de vente? On a beau dire de ne pas le « prendre personnel ». Comment le prendre autrement?

La réponse est simple. Il suffit simplement de déterminer combien de rejets sont nécessaires avant d'arriver à conclure une vente. Ainsi, lorsque nous essayons un rejet, il nous suffit de dire, par exemple : « Seulement trois rejets de plus et je vais obtenir un rendez-vous. »

La vente est un jeu de chiffres. Si pour conclure une vente, nous dit Patrick Leroux, nous avons besoin de faire 3 présentations face à face et que si pour obtenir 3 rendez-vous, nous avons besoin de faire 30 appels, alors, pour chaque rendez-vous, nous devons en moyenne faire face à 27 rejets (et/ou de boîtes vocales) et pour chaque vente face à face, nous devons obtenir 2 refus. Ce qu'il faut faire, c'est établir nos statistiques. Combien de rejets avant de conclure la prochaine vente?

Alors, lors du prochain rejet vous direz simplement au client : « Merci, vous me rapprochez de mon objectif ». Il vous dira sûrement ne pas comprendre. Cela vous donnera alors l'opportunité de continuer la conversation en expliquant votre philosophie et qui sait, peut-être conclure une vente! Il suffisait d'y penser. ■

Autrefois on lavait...



Aujourd'hui, on *entretient*.



Voici le nouveau système d'entretien des planchers à passage unique Adhancer^{MC}



Advance redéfinit le nettoyage écologique
www.advance-us.com

© 2006 Advance, ACM-182

Le nouveau système Adhancer d'Advance constitue une percée des plus économiques dans le monde de l'entretien des sols durs. Vous pouvez maintenant balayer, laver et polir un plancher en un seul passage et réaliser ainsi des économies de main-d'œuvre pouvant atteindre jusqu'à 50% et réduire de 75% la complexité du processus de nettoyage. Et puisque le système Adhancer ne dégrade pas le fini du plancher, il permet d'étirer les cycles

de décapage et de recouvrement. Le système Adhancer se veut la solution de rechange parfaite aux multiples étapes de nettoyage et à l'utilisation de nombreuses pièces d'équipement. Avez-vous pensé au temps et à l'argent que vous économiserez en entretenant vos planchers avec le système à passage unique Adhancer ? Au Canada, composez le 1 800 668-8400 poste *822 ou écrivez-nous à marketing@nilfisk-advance.ca pour obtenir une consultation GRATUITE sur l'art d'économiser. Le temps est venu pour vous de cesser de nettoyer vos planchers et de penser à les entretenir.

Le tout nouveau Adhancer^{MC} maintenance disponible!

Cessez de nettoyer vos planchers... Entretenez-les.^{MC}

Nilfisk-Advance Canada Company, 396 Watline Ave., Mississauga, Ont. L4Z 1X2



Pour des frais nettoyage plus bas.SM



Le programme d'entretien des sols OPTIFLOOR

Idéal pour les contracteurs en entretien, ces produits assurent une performance incomparable en optimisant vos opérations.

OPTIFLOOR est un système intégré qui permet de simplifier l'entretien des planchers, même dans les endroits les plus achalandés.



Optishine FINI GLACÉ POUR BRUNISSAGE FRÉQUENT À ULTRA HAUTE VITESSE



Optiglass FINI AU LUSTRE MOUILLÉ POUR BRUNISSAGE PEU FRÉQUENT



Optistrip DÉCAPANT HAUTE PRODUCTIVITÉ



Optiseal SCELLANT PROTECTEUR À BASE D'ACRYLIQUE



Opticare NETTOYANT TOUT USAGE HAUTE PERFORMANCE



Optiscrub NETTOYANT HAUTE PERFORMANCE POUR LE RÉCURAGE DES PLANCHERS



Optibuff NETTOYANT RELUSTRANT

La Taski XP offre style, fiabilité et productivité



- Contrôles ergonomiques
- Visibilité supérieure grâce à la position surélevée de l'opérateur
- Vitesse optimale de 6 km/h
- Squeegee en « W » qui élimine l'étape du pré-vadrouillage



Contactez-nous pour plus d'informations
1 800 361-7691 / woodwyant.com





EN BREF

Index des sites web intéressants pour l'industrie

Voici un aperçu des sites web de l'industrie que vous voudrez visiter la prochaine fois que vous surferez sur le net. Vous y trouverez des catalogues, des fiches signalétiques de produits, de nouvelles gammes de produits et de machines, des promotions, des publications ainsi que des offres de séminaires. Vous trouverez également la liste des concessionnaires et les coordonnées pour les joindre.

Voici donc un index qui recense les sites les plus intéressants :

- www.aon.ca (dans le domaine des assurances de risques)
- www.choisy.com
- www.innu-science.com
- www.lalema.com
- www.lamodernainc.com (dans le domaine des uniformes)
- www.nilfisk-advance.com
- www.sanyinc.com
- www.woodwyant.com

Du nouveau chez Empire

M. Mario Levasseur, président de Industries de maintenance Empire inc. a annoncé le mois dernier la fusion de Service d'entretien Advance inc. au Groupe Empire, ce qui porte le nombre d'employés à 4 000. Le communiqué précise que M. Avelino Conceição demeure président de Advance. Nous souhaitons bonne chance aux nouveaux « fusionnés ».

Du nouveau chez Signature

Du côté de chez Service d'entretien Signature inc., M. Robert Barbeau, président, signale que M. Jacques Marion qui était chez Le Sextant vient de se joindre à l'équipe de Signature à titre de directeur des opérations. Également, à Robert et à Jacques, la meilleure des chances.

Les entrepreneurs d'Australie appuient un décret

L'Association des entrepreneurs de services d'édifices d'Australie appuie le décret gouvernemental fixant les salaires des employé(e)s afin de maintenir et même d'améliorer la position relative de la main-d'œuvre par rapport aux industries concurrentes. L'Association croit que cette mesure est essentielle afin de garder la main-d'œuvre en place et d'attirer de nouvelles recrues de qualité. L'établissement d'un filet de sécurité salarial doit, selon elle, prévenir l'érosion de la valeur de l'emploi dans un environnement très compétitif. L'Association a d'ailleurs remercié publiquement les propriétaires et gestionnaires d'édifices qui ont reconnu la nécessité de contrer un manque de main-d'œuvre de qualité en assurant de bons taux de salaires dans l'industrie.

Dernière heure

M. Marcel Langelier de chez G.S.F. Impéka inc. a été élu administrateur au Conseil d'administration en remplacement de M. Jacques Marion, démissionnaire. Pour Marcel, qui était présent à presque toutes les rencontres du CA depuis que tous les membres peuvent y assister, c'est une suite logique. C'est également un encouragement à l'imiter.

PROCHAINE ACTIVITÉ POUR MEMBRES SEULEMENT

Suite au succès remarquable du tournoi de golf de l'an dernier, l'AESEQ récidive cette année encore en organisant son tournoi « pour membres seulement » qui aura lieu le 5 septembre prochain au Club de golf les quatre domaines. Cette activité permet aux membres de fraterniser et de se connaître dans un contexte plus agréable... que lors d'une visite d'édifices en soumission. Un compte rendu dans le prochain numéro.