Communiqué de presse

05 décembre 2017

Concours entre professionnels de Scania

Top Team: concours national du meilleur service client

A Coblence, cinq équipes Scania ont lutté pour la victoire dans le domaine du service clientèle. Le vainqueur est désormais connu: l'équipe Scania Uetendorf s'est hissée sur le premier rang et prendra part à l'une des trois finales européennes à Trente en Italie en avril 2018.

Le 2 décembre a eu lieu la sélection préliminaire pour la finale régionale européenne du concours dans le domaine du service qui se tiendra en Italie. Au lieu d'organiser leurs concours nationaux individuellement, la Suisse, l'Autriche et l'Allemagne ont pour la première fois fait cause commune en réalisant un événement conjoint à Coblence. Ce lieu commun a été choisi pour garantir la meilleure infrastructure possible et un concours intéressant.

«Nous sommes très soulagés d'avoir atteint la finale pour la deuxième fois. Nous nous réjouissons beaucoup de la participation à la compétition régionale à Trente», se réjouit Urs Wüthrich, le chef d'équipe du gagnant suisse Uetendorf. Et de rajouter: «Nous sommes une petite exploitation, c'est là que réside notre force. Car chez nous, chaque membre de l'équipe est un professionnel polyvalent. Chacun participe à la réflexion et sait ce qu'il faut pour trouver rapidement une erreur de service et de la corriger. Maintenant, il s'agit de ne pas nous reposer sur nos lauriers, mais de nous accrocher.»

Pourquoi un concours dans le domaine du service

Theo Tobler, co-organisateur du concours Top Team, explique l'objectif de l'événement: «Une équipe qui se prépare bien au concours Top Team augmente de façon ludique sa compétence dans le garage. Pour nous, la motivation à atteindre une bonne performance en équipe est encore plus importante que la victoire. Car finalement, qu'elle soit récompensée par un prix ou non, une équipe de service motivée profite aux clients.»

Tobler ajoute en outre un but national à l'objectif général: «En Suisse, nous attachons de l'importance à des participants jeunes. Chaque équipe suisse comprend un apprenti. Ainsi, nous encourageons la relève. L'âge moyen de nos équipes est plus bas que celui des autres pays. Nous considérons ce fait comme un investissement dans l'avenir.»

Détail du concours

Le concours a eu lieu durant un jour. Dix équipes allemandes, cinq équipes autrichiennes et cinq équipes suisses y ont participé. Les équipes de cinq personnes

Scania Schweiz AG
Unternehmenskommunikation
Steinackerstrasse 57
CH-8302 Kloten

Phone +41 (0)44 800 13 64
www.scania.ch

Facebook.com/scania.schweiz
Instagram.com/scaniaschweiz
Youtube.com/c/ScaniaSchweizAG
Twitter.com/scaniaschweiz

ont passé cinq épreuves couvrant différents domaines du service, se rapportant par exemple aux processus, au magasin ou à l'électricité. Pour chaque tâche, l'équipe disposait de cinq minutes pour les instructions et de 20 minutes pour la correction d'une erreur de service, l'évaluation par les responsables de l'épreuve prenait ensuite dix minutes.

Les téléphones portables étaient strictement interdits. Le non-respect de cette interdiction pouvait résulter dans la disqualification. Les stations étaient séparées par des parois faisant office de pare-vues. Les organisateurs ont pris des mesures rigoureuses afin de garantir une compétition loyale. Ce fait illustre très bien la valeur qu'ils accordaient à un déroulement professionnel du concours.

Participants et équipe gagnante

Cinq équipes suisses ont participé au concours. Seul le vainqueur se rendra en Italie au printemps.

Première place: Scania Schweiz AG Uetendorf

Deuxième place: G. Kolly SA Le Mouret

Troisième place: Scania Schweiz AG Schönbühl

Quatrième place: A. Reinhard AG Kallnach

Cinquième place: Scania Schweiz AG Kloten

Scania Schweiz AG
Unternehmenskommunikation
Steinackerstrasse 57
CH-8302 Kloten

Phone +41 (0)44 800 13 64
www.scania.ch

Facebook.com/scania.schweiz
Instagram.com/scaniaschweiz
Youtube.com/c/ScaniaSchweizAG
Twitter.com/scaniaschweiz

La suite aura lieu en Italie

Les équipes victorieuses allemande, autrichienne et suisse participeront à l'une des trois compétitions européennes à Trente, Italie, en avril 2018. Scania Suède tire au sort quels pays s'affronteront lors de ces finales. Chaque fin de semaine, dix pays se battront pour la victoire. Après les finales régionales au Brésil et en Malaisie, la finale mondiale aura lieu à Södertälje en Suède en décembre 2018. Pour le moment, croisons les doigts pour l'équipe suisse jusqu'au concours en Italie: «Allez Top Team Suisse.»

Pour d'ultérieures informations, veuillez contacter:

Tobias Schönenberger, Responsable du marketing & PR

Tél.: 044 800 13 64

E-mail: tobias.schoenenberger@scania.ch

Scania compte parmi les premiers fournisseurs mondiaux de solutions de transport. En coopération avec nos partenaires et notre clientèle, nous nous engageons à faire avancer la transition vers un système de transport durable. En 2016, nous avons livré 73'100 camions, 8'300 autobus et 7'800 moteurs industriels et marins à nos clients, réalisant ainsi un chiffre d'affaires de 104 milliards de SEK (10,9 milliards d'euros), dont environ 20 pour cent proviennent des prestations de service. Fondée en 1891, l'entreprise Scania compte actuellement quelque 46'000 collaborateurs dans une bonne centaine de pays. Les activités de recherche et de développement sont concentrées en Suède ainsi qu'au Brésil et en Inde, alors que la production a lieu en Europe, en Amérique du Sud et en Asie. Des sites de production régionaux se trouvent en outre en Afrique, en Asie et en Eurasie. Scania fait partie de Volkswagen Truck & Bus GmbH. Vous trouverez des informations supplémentaires sur www.scania.com.