**RENCONTRE AVEC CLÉMENT WAMPACH,**
DIRECTEUR DE THYSSENKRUPP ASCENSEURS LUXEMBOURG

# Service rime avec qualité

*Depuis plus de 10 ans, thyssenkrupp Ascenseurs Luxembourg met en œuvre une politique basée sur la satisfaction de ses clients. Celle-ci repose sur un service de qualité.*

## SPÉCIALISTE DE L'ACCESSIBILITÉ DES BÂTIMENTS

Solidement ancrée au Luxembourg depuis 30 ans, thyssenkrupp Ascenseurs Luxembourg propose, en plus des ascenseurs, une large gamme de produits qui va des systèmes de parking mécaniques pour voitures ou vélos en partenariat officiel avec le spécialiste allemand Wöhr, leader mondial dans ce domaine, jusqu'aux portes automatiques, en passant par les escalators, les monte-plats et les monte-charges.

Mais thyssenkrupp est avant tout un interlocuteur incontournable pour ceux qui sont à la recherche d'une solution en matière d'accessibilité. Monte-escaliers, ascenseurs privatifs et plateformes élévatrices verticales ou inclinées pour escaliers, tous ces produits peuvent être installés chez les particuliers comme dans les entreprises et administrations pour rendre les bâtiments accessibles aux personnes à mobilité réduite.

## TOUJOURS PRÊTS À SERVIR LES CLIENTS

Le groupe allemand thyssenkrupp emploie plus de 150 000 personnes dans le monde. Au Luxembourg, la société se compose de 35 personnes. Les techniciens sont répartis en équipes spécialisées dans l'installation et l'entretien des produits. L'entreprise gère les projets de bout en bout : conseil, prise de mesures, devis, installation, entretien et dépannage.

Les clients profitent des compétences et du savoir-faire de thyssenkrupp dès la phase de planification, afin que le produit final soit en parfaite adéquation avec leurs besoins spécifiques et ils bénéficient d'un accompagnement professionnel tout au long de la vie du produit.

Pour ce qui est de la maintenance et du dépannage, des techniciens qualifiés se tiennent prêts 24 h/24 et 7 j/7 à intervenir pour résoudre les éventuels problèmes dans les délais les plus courts.

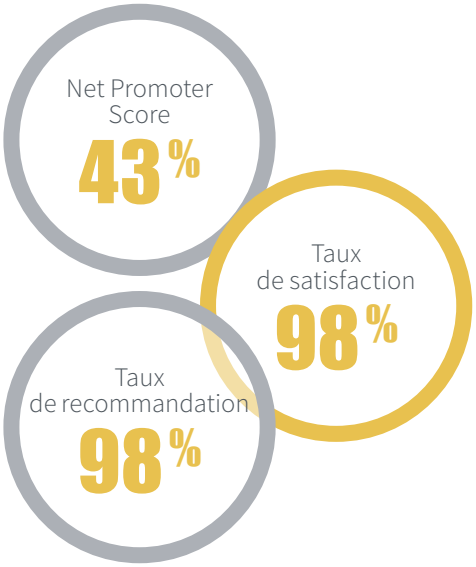
C'est en grande partie ce sens poussé du service qui fait que thyssenkrupp Ascenseurs

Luxembourg affiche l'excellent Net Promoter Score de 43 %. En 2016, la société obtient un taux de satisfaction clients de 98 % et un taux de recommandation de 98 % également.

## ISO, VCA, ESR AND CO

Si le Net Promoter Score de thyssenKrupp Ascenseurs Luxembourg est aussi élevé, c'est également dû au management mis en place au sein de la société. Une des premières actions de Clément Wampach, directeur général de la filiale luxembourgeoise depuis 2005, a été de travailler à l'obtention de la certification de qualité **ISO 9001**. Quelques années plus tard, en 2008, l'entreprise a obtenu la certification **VCA** pour sa gestion de la santé, de la sécurité et du bien-être au travail, ainsi que la certification environnementale **ISO 14001**.
« En matière de qualité, nous nous appuyons sur des procédures et des indicateurs de performances nous permettant de mesurer si les objectifs que nous nous sommes fixés sont atteints. Du point de vue environnemental, nos actions sont axées sur la gestion et le tri des déchets dans nos bureaux et sur chantier, et nous travaillons en parallèle sur l'énergie et les ressources. Enfin, au niveau de la santé et de la sécurité au travail, nous veillons au port des équipements de protection individuelle et à la mise en place des équipements de protection collective. Nous accordons aussi beaucoup d'importance au bien-être psychologique. Une fois l'ascenseur en service, notre attention se porte sur la sécurité des usagers, c'est pourquoi nous prévoyons des contrats d'entretien assurant la sécurité d'utilisation dans le temps », explique Clément Wampach.

De nombreuses initiatives informelles ont par ailleurs été mises en place au cours des dernières années sur les plans de la stratégie, de la gouvernance, de l'éthique et des ressources humaines. En mai 2016, ces actions ont été valorisées à travers le label **Entreprise socialement responsable** décerné par l'INDR. thyssenkrupp Ascenseurs Luxembourg a également reçu le label **SuperDrecksKëscht®** en novembre 2015 et le label **Sécher&Gesond mat System** en mars 2016. « Les critères RSE sont de plus en plus pris en compte dans le développement et la commercialisation de notre gamme de produits et services.




respect envers le personnel, une bonne connaissance du marché et des parties prenantes qui permettent une adaptation glissante de la stratégie à l'évolution contextuelle, un management efficace des fournisseurs et des interventions,

*Les clients profitent du savoir-faire de thyssenKrupp dès la planification et bénéficient d'un accompagnement professionnel tout au long de la vie du produit.*

Les sociétés qui marcheront bien dans la durée, ce seront celles qui trouvent des solutions gagnantes pour toutes les parties prenantes », précise le directeur-gérant.

## PRIX LUXEMBOURGEOIS DE LA QUALITÉ ET DE L'EXCELLENCE

Dernière distinction en date, le **Prix luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence** que thyssenkrupp Ascenseurs Luxembourg vient de recevoir des mains du MLQE et qu'il est le 1er ascensoriste à obtenir. Les points forts qui lui ont valu ce prix sont l'engagement de son dirigeant, sa bienveillance et son notamment l'optimisation des interventions de dépannage par le biais de la géolocalisation, la mise en place d'un processus de gestion d'un chantier intégrant les phases critiques, le suivi de la satisfaction des clients, la longévité des contrats et la profitabilité de l'entreprise.

*Mélanie Trélat*

*Clément Wampach recevant le Prix luxembourgeois de la Qualité et de l'Excellence 2016*

© NEOMAG 2017