

FACQ TOURNAI

LES PLUS BELLES SALLES DE BAINS !

PAR AGATHE GADENNE



Parce que l'expérience client est au cœur de leurs projets, nous avons fait la connaissance de Lionel Figueiredo, gérant du showroom FACQ Tournai (à gauche sur les photos) et de son invité Sven Grymonprez, client et installateur. Ils partagent avec nous les secrets de leur réussite... Rencontre.

Pourquoi se rapprocher de FACQ Tournai ?

Lionel : FACQ est le spécialiste de la salle de bains, du chauffage et des énergies renouvelables depuis plus de 140 ans. C'est une entreprise familiale en pleine expansion. Nous nous engageons à travailler avec des produits fabriqués de manière éthique et responsable. Toujours avec passion, nous faisons de la satisfaction client notre priorité. C'est d'ailleurs pour ces raisons que FACQ est certifiée ISO 9001 : sa démarche s'inscrit dans un processus d'amélioration continue, conforme à l'évolution des nouveaux enjeux.

Sven : Au delà d'idées et de conseils inspirants, on trouve ici des conseillers qui s'imprègnent des projets, avec un excellent rapport qualité-prix.

Quelles sont ses forces ?

Lionel : Sa première force est, selon moi, l'expertise de nos équipes. Notre savoir-faire est inscrit dans l'ADN de FACQ. Villeroy & Boch, Delphi, Inda ou Sanijura : nous ne travaillons qu'avec des produits de qualité de marques européennes. Les plateformes informatiques constituent également une véritable force de frappe : nos projets sont réalisés avec réactivité et respect des délais. Avec 50 points de vente en Belgique, FACQ livre sur tout le territoire et dans le reste du monde via les transporteurs. Ça a notamment été le cas à Saint Tropez et même au Maroc !

Sven : Sa force réside dans nos partenariats. Du conseil à l'installation, nous mettons tout en œuvre pour que le projet final corresponde parfaitement aux attentes du client.

Quelle est la valeur ajoutée de ce showroom de 2 000m² ?

Lionel : En matière de service après-vente, FACQ est un précurseur. Ici, nous ne vendons pas du consommable ; nous ne vendons pas un produit pour le changer trois ans après. Une salle de bains a une durée de vie de 17 ans. Alors, que vous achetiez un robinet ou rénoviez entièrement votre salle de bains : vous trouverez un service identique.

Sven : Disposer d'un large choix. Cela permet à nos clients de mieux se projeter.

Les idées du client évoluent-elles après s'être rendu au showroom ?

Lionel : Oui, ses idées évoluent beaucoup, parce qu'il n'a pas connaissance de la multiplicité des produits. C'est la fusion entre design, fonctionnalité et budget. Nos projets s'inscrivent dans une véritable démarche de co-création. Nous accompagnons notre client dans ses recherches de couleurs, de dimensions de mobilier, d'éléments de robinetterie ou encore d'accessoires, toujours en tenant compte de son espace et de son budget.

Sven : Évidemment ! Et le showroom lui permet de puiser toute l'inspiration dont il a besoin pour se projeter. Il nous arrive de partir d'une page blanche et de concevoir autour du plaisir. Notre objectif étant d'offrir des prestations de qualité en adéquation avec le profil de chacun.



Pouvez-vous me parler de l'envergure des projets que vous réalisez ?

Sven : En moyenne, il faut entre 24 heures à 10 jours. Cela comprend : le démontage de la salle de bains existante, l'adaptation électrique et celle des tuyauteries, l'éventuelle réfection des enduits muraux, l'installation du matériel sanitaire.

Lionel : Que le projet soit privé ou professionnel, nous sommes en mesure de le réaliser. C'est un service à la carte, à la pointe de ce qui peut se faire. Nous sommes capables de réaliser les projets les plus fous, hors standard et sur-mesure.

Comment décrivez-vous vos relations de travail ?

Lionel : En tant que gérant, j'estime qu'il est primordial de travailler main dans la main pour mener à bien une équipe et la rendre dynamique. Envers nos clients, il faut instaurer un climat de confiance et de transparence.

Sven : Il y a de très bonnes connexions. Elles rendent les échanges plus constructifs. L'expérience des installateurs et celle des conseillers permettent d'accompagner chaque client et de fournir ainsi le meilleur service. C'est un véritable travail d'équipe !

Qu'est-ce qui est important pour vous en 2021 ?

Lionel : Que tout le monde soit vacciné ! (rires). Travailler avec confiance et respect envers nos clients, installateurs et fournisseurs.

Sven : Continuer à faire sourire nos clients.

La dimension environnementale a-t-elle un impact dans l'acte d'achat ?

Sven : Nos clients sont de plus en plus demandeurs de produits éco-responsables. Nous sommes sensibles à cette dimension et optimisons nos interventions pour éviter les déplacements inutiles.

Lionel : Elle est très importante ! C'est pour cette raison que nos marques partenaires, comme Delphi ou Sanijura, travaillent elles aussi avec des produits éco-responsables. Ici, nous sommes équipés de panneaux photovoltaïques pour permettre à nos clients de recharger leur voiture. Même nos gobelets sont en papier : fini le plastique ! Il faut être dans l'ère du temps.

SHOWROOM FACQ TOURNAI

Chaussée de Tournai 13, 7520 Ramegnies-Chin

Tél : +32 (0)69 49 71 52

tournai.showroom@facq.be

Ouvert du lundi au samedi de 9h30 à 18h (sur rendez-vous)

NICO GROUP TOURNAI

Chaussée d'Audenarde 208, 7500 Tournai

Salle de bains : Sven Grymonprez

Tél : +32 478 18 71 69

sven@nico-group.be

www.nico-salledebain.be

