

<http://lyc-paul-gauguin-orleans.tice.ac-orleans-tours.fr/eva/spip.php?article231>

Stonest, les pierres de l'Est

- La vie active -



Date de mise en ligne : mercredi 20 avril 2016

Copyright © Gaugu'info - Tous droits réservés

Depuis le 23 septembre 2015, STONEST est implantée au parc d'activité de la Saussaye à Saint Cyr en Val. Deux reproductions de soldats de l'armée ensevelie de l'empereur Qin gardent l'entrée et rappellent que l'entreprise a été créée en 1998 par un chinois, Ming Po Cai, et qu'elle commercialise des pierres tombales.

Les nouveaux locaux permettent à la quinzaine de salariés de travailler dans de très bonnes conditions. La décoration est sobre et moderne. Le gris foncé et le rouge dominant et donnent une impression de sérieux. Chaque ordinateur est équipé de deux écrans pour limiter les impressions et faciliter le travail qui est essentiellement administratif. Il faut d'abord gérer le transport. Les pierres tombales sont fabriquées en Chine ou en Inde et exportées en France par cargo. Les conteneurs qui contiennent chacun vingt monuments sont ensuite déchargés au Havre et transportés par camion jusque dans le Loiret. Une fois arrivés à l'entrepôt, on les décharge à l'aide d'un chariot élévateur et d'une potence. On vérifie les livraisons et l'état des marchandises puis, on les stocke par couleur avant de les réexpédier dans toute la France.

[<http://lyc-paul-gauguin-orleans.tice.ac-orleans-tours.fr/eva/sites/lyc-paul-gauguin-orleans/local/cache-vignettes/L400xH286/Stonest-graveur-bd334.jpg>]

Le graveur en plein travail. Il utilise un film adhésif spécial sur lequel sont imprimées les informations communiquées puis validées par le client.

Le catalogue est en constante évolution. Deux designers créent une quinzaine de nouveaux modèles par an à l'occasion de la fête des rameaux ou de la Toussaint. Ils maîtrisent parfaitement leur logiciel de dessin, Sketchup pro, et peuvent répondre aux demandes parfois exigeantes de clients qui veulent des réalisations sur mesure. Les dessins servent également à communiquer avec les usines en Asie. Les échanges se font essentiellement en anglais et par mails puisque les interlocuteurs ne parlent pas la même langue. En plus, un système de codes a été mis en place pour décrire les commandes spécifiques. Les inscriptions, sont faites sur place à l'entrepôt. Ce sont les clients qui indiquent les informations qu'ils veulent voir figurer sur les monuments. Ils peuvent les personnaliser en faisant graver un dessin ou un texte.

[<http://lyc-paul-gauguin-orleans.tice.ac-orleans-tours.fr/eva/sites/lyc-paul-gauguin-orleans/IMG/jpg/Stonest-designer.jpg>]

Dans ce secteur, la concurrence est très forte. L'entreprise se démarque en proposant un large choix de granits mais aussi en développant une écoute des clients très personnalisée. Christine Jousse est l'une des plus anciennes salariées et gère le plus gros client, OGF, qui représente à lui seul 20% du chiffre d'affaires de la société. Trois téléphones sonnent sur son bureau. Elle explique que sa tâche est surtout relationnelle. "Il faut écouter et comprendre le besoin du client et ensuite être réactif. Si vous ne l'êtes pas, un autre prendra la place, c'est le monde des affaires." Ici, chaque client est toujours en relation avec le même interlocuteur qui prend en charge sa demande jusqu'au bout. Cela évite de le mettre en attente et qu'il soit promené de service en service. Le client gagne du temps et se sent pris en compte et l'employé est responsabilisé ; il doit gagner et garder la confiance de son interlocuteur.

C'est la somme de toutes les compétences des employés qui a permis à Stonest de vendre 5500 monuments en 2015.