

## VM L'Expert Carrelage & Ambiances investit pour ses clients

Métier majeur dans l'activité de VM, le pôle VM L'Expert Carrelage & Ambiances a fait l'objet d'investissements importants depuis le début de l'année pour soutenir son dynamisme, et en premier lieu la construction d'un nouveau centre logistique automatisé.

En octobre 2015, le réseau VM dévoilait la segmentation de ses points de vente par expertise avec les quatre pôles VM L'Expert Matériaux & Construction, VM L'Expert Bois & Rénovation, VM L'Expert Carrelage & Ambiances et LNTP L'Expert TP & Environnement. Cette nouvelle organisation de la distribution avait pour volonté de mettre en exergue les spécificités des offres et services de l'enseigne afin de faciliter le quotidien des clients professionnels ou particuliers dans leurs projets.

Dans cet ensemble, VM L'Expert Carrelage & Ambiances constitue l'une des activités les plus importantes avec plus d'un million de mètres carrés de carrelage vendus par an, une plate-forme de stockage abritant plus de 200 000 m<sup>2</sup> de carrelage, une large variété de produits avec plus de 1 700 références en carrelage et 350 en sanitaire, trente salles d'exposition dont treize points de vente Experts et deux catalogues dédiés Aménagements intérieurs carrelage et salle de bain et ? Aménagements extérieurs?.

Un magasin automatisé de trois transstockeurs

Depuis le début de l'année 2016, cette division connaît des évolutions majeures avec notamment la rentrée en service d'un nouveau magasin automatisé conçu pour optimiser la qualité de service et la réactivité. Déménagé de Treillières(44) sur le centre logistique central de VM à L'Herbergement (85) où il a nécessité la construction d'un nouveau bâtiment de 20 mètres de haut et 100 mètres de long, ce magasin automatisé est opérationnel depuis février 2016.

L'installation est constituée de trois transstockeurs circulant dans chaque allée du magasin. Ces élévateurs sur rail, qui peuvent déplacer des palettes d'un poids allant jusqu'à 1 500 kg, sont commandés par un système de gestion qui pilote la manipulation et l'affectation des emplacements de l'ensemble des produits stockés. En complément de ces transstockeurs mécanisés, le magasin automatisé abrite également des postes de préparation de commandes assistés. Ces dispositifs contribuent à garantir la fiabilité de la préparation des commandes des clients et à réduire la pénibilité du travail des préparateurs.

Pensé pour irriguer de l'ensemble des points de vente, tous matériaux confondus, cette plate-forme capable dans un premier temps de stocker 6 000 palettes conjugue économie d'échelle et rationalisation des coûts et des tâches. Alliant productivité et maximisation de l'espace d'entreposage, elle permet d'assurer une disponibilité rapide des produits, la massification des flux en consolidant les préparations des différents produits et l'optimisation des rotations pour obtenir une meilleure gestion du stock, tout en améliorant également les conditions de travail. Par ailleurs, les commandes sont constituées dès la plate-forme selon le client final, de manière à limiter la manutention des produits et minorer les délais de livraison.

## Dynamisme et expertise sur le terrain

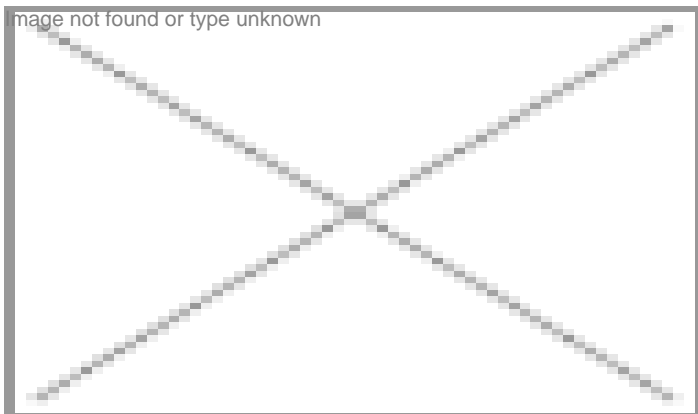
Sur le terrain, les treize points de vente spécialistes Carrelage et Ambiances, placés sous la responsabilité d'Eric Stagnetto, sont appelés à s'appuyer sur leur qualité de service et leur rapidité d'adaptation pour faire face à un marché en mutation. Cette volonté passe par un dynamisme des points de vente, la montée en compétence des équipes et la mise en place d'opérations commerciales fortes et attractives.

Parmi les atouts du réseau, nous pouvons citer les équipes de conseillers vendeurs qui conçoivent avec les clients la modélisation en 3D de leur projet avec établissement d'un devis et la sélection de produits associés. VM L'Expert Carrelage & Ambiances propose également une équipe de prescription dédiée capable d'apporter des solutions constructives personnalisées par projet. Attentive aux évolutions techniques, réglementaires et environnementales, cette équipe constitue une véritable cellule d'accompagnement des architectes, bureaux d'études, économistes du bâtiment, promoteurs, maîtres d'œuvre... Notons également l'existence d'un service de livraison à domicile ou sur chantier rendu possible grâce à une flotte de véhicules adaptés au transport des produits lourds ou volumineux dans les meilleures conditions de protection ; les équipes se tiennent aussi à disposition pour aider les clients lors du chargement de leurs achats.

Enfin, afin de renforcer son approche de qualité de service, l'enseigne VM mise sur la formation et s'appuie sur son propre organisme Atelier VM qui s'adresse aussi bien aux collaborateurs qu'aux clients professionnels pour renforcer leurs compétences.

FB

## Une offre rigoureusement sélectionnée



VM s'appuie sur un processus de sélection

rigoureux des produits effectué à travers une commission de référencement composée d'un chef marché et de vendeurs spécialisés. Cette cellule repère les nouvelles tendances en se rendant régulièrement sur les salons internationaux tels que Cersaie à Bologne (Italie) ou Cevisama à Valence (Espagne) et préconise les produits à mettre en ambiance sous forme de boîtes ou de présentoirs dans les showrooms afin que les clients puissent se projeter. Cette présentation est réalisée par typologie de produits, à savoir le carrelage (aspect bois, aspect béton, pierre, grands formats et extérieurs), les faïences (exposition avec les listels et décors assortis), le sanitaire (sanitaires, douche et robinetterie), la cuisine (évier, robinetterie), les produits adaptés aux personnes à mobilité réduite. Un espace de libre-service, présent dans chaque point de vente, propose des produits d'outillage pour la mise en œuvre des chantiers.



## Catalogue VM Aménagements intérieurs 2016

Après « Aménagements extérieurs 2016 » et « Carrelage et salle de bain 2016 », VM a sorti son troisième et dernier catalogue de l'année avec « Aménagements intérieurs 2016 », un document de 172 pages recensant 600 références et articulé en quatre chapitres : Revêtements de sol ; Parquets et planchers ; Lambris ; Blocs portes, dressings & escaliers. Outre la description des produits et des visuels de mise en ambiance en pleine page qui permettent de se projeter, de nombreux ajouts viennent apporter des informations complémentaires (pictogrammes techniques ou plus généraux tels « Nouveauté 2016 » ou « Fabriqué en France » et « Produits stockés », des données sur les normes, les certifications et la durée de garantie, des pastilles « Il fallait y penser » par exemple pour rappeler les accessoires et produits associés, des encarts « Le conseil de... », des pages intercalaires « Bien choisir »...).