

Mabéo Industries

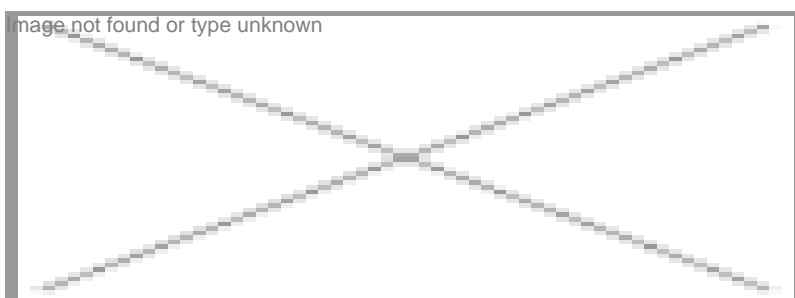
[Accueil](#) / [BBI](#) / [Distribution](#) / [Mabeo Industries](#)

Être reconnu comme le leader technique responsable du marché

À travers son nouveau plan stratégique à cinq ans, lancé en 2021, Mabéo Industries conforte son orientation client avec une segmentation des métiers clairs et une organisation entièrement tournée vers la satisfaction des professionnels, le tout dans une perspective d'amélioration continue. Ce positionnement doit permettre au distributeur multi-spécialiste de réaliser ses objectifs de croissance ambitieux et d'être reconnu comme le leader technique responsable du marché.

Mabéo Industries n'a pas musardé au cours de ces trois dernières années. La filiale Industrie du groupe Martin Belaysoud a en effet redéfini son business model pour mieux affirmer ses domaines de compétences et mener à bien ses ambitions. «

Toute crise révèle ses opportunités. La crise sanitaire nous a permis de réfléchir à notre stratégie, à nos positionnements métiers et à la façon dont nous voulions nous positionner par rapport au client » explique Stéphane Cao.



Nouvelle organisation

Nommé en février 2021 à la tête de l'entreprise, le directeur général de Mabéo Industries a piloté la définition du nouveau plan stratégique à cinq ans de l'enseigne axé sur une stratégie « Customer Centric » et qui s'inscrit dans celui du groupe Martin Belaysoud, baptisé Odyssée 2026. Cette démarche a pour objectif de consolider les initiatives déployées ces dernières années.

En janvier 2022, une direction commerciale a été créée : Léonard Fournet a pour mission de structurer la nouvelle approche commerciale de l'enseigne afin d'améliorer la qualité de service proposée aux clients, de déployer et de coordonner la stratégie commerciale. Il supervise à la fois le réseau d'agences, les équipes grands comptes et le développement du digital.

De même, la direction supply chain intègre désormais les approvisionnements, couvrant ainsi l'ensemble de la chaîne logistique. «Auparavant, les approvisionnements étaient une fonction partagée au sein du groupe Martin Belaysoud. Mabéo Industries offrant de nombreuses gammes qui demandent un accompagnement produit spécifique, nous avons décidé d'avoir une supply chain intégrée regroupant nos services approvisionnements et logistiques pour assurer la disponibilité des produits chez notre client avec une logistique de qualité. Notre métier, c'est de bien approvisionner, bien stocker et bien livrer. »

Des cibles clients claires

Les efforts opérés depuis deux ans sont déjà mesurables, en témoigne l'évolution du score NPS (Net Promotor Score), l'indice qui mesure la satisfaction client. «En quatre ans, nous avons gagné 33 points pour atteindre cette année un NPS supérieur à 39. Cette progression est remarquable. Elle est la preuve de l'engagement des équipes pour un meilleur service et une proximité client

».

Les équipes constituent effectivement le premier pilier de cette stratégie. Instaurée en 2021, la spécialisation des commerciaux sédentaires et des commerciaux itinérants des 32 agences, en fonction de grands pôles de compétence, reflète la volonté du numéro trois de la distribution pour l'industrie en France de concentrer ses forces sur trois domaines d'activité : les EPI, la maintenance industrielle et les prestations techniques de service. « Nous sommes partis du besoin du client pour organiser toute l'entreprise en conséquence. Mabéo Industries se positionne comme un multi-spécialiste. Nous sommes sur un métier technique et il faut de la spécialité sur chacun des métiers. Donc, dans les agences, nous nous appuyons sur nos commerciaux techniques, spécialisés dans chacun des domaines » précise Stéphane Cao. « En spécialisant notre force de vente, nous avons clarifié notre ADN. Le responsable QSE ou le responsable des achats d'EPI dans une entreprise a une seule préoccupation : la sécurité des personnes à laquelle sont en mesure de répondre nos spécialistes EPI. Nos commerciaux Maintenance ont affaire aux responsables de maintenance, de production ou des achats indirects pour leurs besoins en outillage, matériel d'équipements, transmission mécanique, transferts de fluides, étanchéité, pneumatique, hydraulique, automatismes, électricité industrielle... ».

Ils peuvent aussi s'appuyer sur des chargés d'affaires et techniciens en charge du développement des prestations techniques pour des projets d'investissements d'installation de centrales hydrauliques, de compresseurs,...

Veillez vous identifier pour consulter la totalité de l'article.

[Vous avez perdu votre n° d'abonné. N'hésitez pas à nous contacter.](#)

Valider

Vous n'avez pas de n° d'abonné ?

Abonnez-vous pour bénéficier de nos revues et l'accès à l'intégralité des articles !

[S'abonner à la
revue](#)