

Raphy's toll

Travaux-Bricoles



Chères clientes, chers clients, chères amies et chers amis,

L'incertitude grandissante quant à l'équipe gagnante et à la participation de certaines stars lors de la *Copa do Mundo Brazil 2014* m'amène à vous faire part d'une conviction:

Raphy's toll Travaux-Bricoles & Conseils à domicile supportera la Suisse, boira des bières et continuera à être là pour vous, peu importe l'équipe championne le 13 juillet dans l' *Estádio do Maracanã* à Rio de Janeiro !

Sans cesse à l'affût de nouveaux services pour combler vos attentes, Raphy's toll vous fait d'ores et déjà saliver en vous annonçant une nouveauté pour la rentrée de septembre ! Mystère !!

Samba Samba ... Samba Samba...



Ayant récemment, à titre privé été désigné comme le « Client le plus exigeant de Suisse » par le journal le *Matin* du 17 mai (voir ci-dessous), et pour suivre la tendance mode des « Conseils de... » pour passer un été sympa, je vous donne deux des miens, en tant que client artisan exigeant qui fait le maximum pour combler ses clients, mais chuuuuuut, c'est un secret ☺ :

Pour les Fan qui se réjouissent de suivre les matches sur une GRANDE télé, encourager son équipe, accompagné d'un apéro sous le charme d'arcades ancestrales, suivi d'un repas cuisiné frais du marché, rien de tel que de réserver une table à l'Hostellerie du XVI ème siècle à Nyon (place du Marché 2), chez Christophe & Margreth Decurtins, pour une soirée sympa, qui aura un goût de reviens-y !

Samba Samba...



Samba Samba...



Si au contraire, vous vous en foot-ez et souhaitez plutôt profiter du bord du lac, loin des cris et des arbitres en herbe, passez alors par l'épicerie l'Horloge Simon, également à Nyon (Rue du Temple 4), tenu par Ami et Céline et faites le plein de viande fraîche, fromages artisanaux et de bières Suisses sans oublier le grill jetable pour aller profiter des belles rives lacustre !



Vous m'en direz des nouvelles !

Et en espérant vivement vous revoir très prochainement pour combler votre soif de bricoles...

Samba Samba ...  Samba Samba...  

Je profite encore de ces lignes pour vous faire part, qu'avec l'arrivée de mon troisième successeur, fin août, je serai adjoint-chef (le chef étant ma femme) d'une famille dite nombreuse (5) et cherchons en conséquence un bien immobilier (maison) à acheter, à un prix raisonnable, habitable et volontiers à rénover.

Etant un peu du métier et connaissant quelques petites astuces de bricoleur, rénover et aménager un nid douillet pour y vivre heureux dans les années à venir serait idéal.

Alors à tout hasard, si au détour d'un penalty, d'une grillade avec des amis, d'un carton rouge, d'une balade à vélo où toutes autres activités, vous entendez quelque chose, pensez à Raphy's toll 😊
Merci infiniment!

Agradável Verão e Saudações* !



*Agréable été et salutations !

VOICI LE CLIENT LE PLUS EXIGEANT DE SUISSE

MILITANT Un Vaudois a fait de la dégradation du service à la clientèle son cheval de bataille. Les professionnels de la branche approuvent.

Un poisson mal emballé qui se déverse dans le sac à commissions, un vendeur peu aimable, ou encore un hôtel trop bruyant. Quand quelque chose ne va pas, Raphaël Weisskopf le dit. Pas de pitié pour ce pourfendeur de commerçants. Si l'un d'eux maltraite ses clients, Raphaël Weisskopf surgit. Lettre, e-mail, téléphone, pour lui, tous les moyens sont bons pour se faire entendre. Il a même carrément créé son site Internet: Ineptie.ch. Bref, c'est le client le plus exigeant et le plus pointilleux de Suisse.

«Depuis quelques années, ça me saute aux yeux. Le service à la clientèle se dégrade. Etre poli, chercher à satisfaire le client, tout ça se perd», assène ce Nyonnais de 32 ans, qui affirme remarquer des situations inacceptables presque tous les jours. Pour lui, le problème vient en partie de la position dominante de certains magasins. «Pour eux, si vous n'êtes pas content, vous n'avez qu'à partir. Ils savent que ce n'est pas un ou deux clients mécontents qui vont faire baisser leur chiffre d'affaires.»

D'ailleurs, Raphaël Weisskopf reconnaît que lui-même retourne quand même dans les commerces où il a eu des problèmes. «Si je boycotte tout seul le magasin, ça ne sert à rien. Mais j'essaie d'attendre quelques semaines.» Autre facteur important, selon le Nyonnais, les disparités régionales. «Plus on se rapproche de Genève, moins les vendeurs sont aimables. En Valais, on est mieux traité.»

Les commerçants confirment

Des propos qui n'étonnent pas Isabelle Fatton, secrétaire patronale de la Fédération du commerce genevois. «Il a raison, la qualité de l'accueil a baissé. C'est un véritable problème pour nous», appuie-t-elle. Selon elle, les stratégies des magasins sont en cause – «Certains

s'en fichent» – mais pas seulement. Elle pointe aussi la motivation des employés. «Certains font les métiers de la vente par défaut. Ils pensent que c'est un boulot facile, mais c'est difficile d'être accueillant huit heures par jour.»

Dans la capitale vaudoise, Helena Druey, secrétaire générale de la Société coopérative des commerçants lausannois, confirme elle aussi le constat de Raphaël Weisskopf. «C'est indéniable. Le personnel est moins impliqué. Il n'y a plus le même zèle à trouver une solution qui soit adaptée au client.» Elle met en avant un manque de formation ou des salaires pas assez motivants. «Le client veut le prix le plus bas et un excellent service. C'est difficile», regrette-t-elle. Mais, pour Helena Druey, ce constat n'est pas une excuse. «De nombreux commerces se plaignent que les clients ne viennent plus. Ils doivent se remettre en question. Depuis une année, nous avons mis en place différents prix pour les sensibiliser à leur rôle d'accueil.»

Signaler ce qui ne va pas

Du côté valaisan, Hubert Gattlen, directeur de l'Union commerciale du canton, se dit flatté des compliments de Raphaël Weisskopf. Pour lui, la démarche du Nyonnais est positive, elle permet aux commerçants de prendre conscience de certains problèmes. «Ce n'est qu'en faisant très attention au client qu'on pourra lutter contre l'e-commerce, qui prend toujours plus d'importance», souligne-t-il. Raphaël Weisskopf pense lui aussi que, si la situation empire, les clients vont progressivement se tourner vers l'e-commerce ou les caisses auto-

matiques, pour éviter un contact humain parfois désagréable.

Pour ne pas en arriver là, il invite les consommateurs romands à prendre le temps de signaler ce qui ne va pas. Une démarche soutenue par Mathieu Fleury, secrétaire général de la FRC. «C'est l'un des devoirs du consommateur de se défendre. Sinon les problèmes se ré-

pètent.» En revanche, Mathieu Fleury affirme que les clients suisses sont loin d'être désarmés. «Les nouvelles technologies leur donnent un écho important. Et rien qu'à la FRC, on a plus de 15 000 personnes qui nous contactent chaque année pour signaler un problème.»

● FABIEN FEISLI

fabien.feissli@lematin.ch

Raphaël Weisskopf signale tous les problèmes pour éviter que le service à la clientèle n'empire encore. Il a même créé un site à cet effet.

«Etre poli, chercher à satisfaire le client, tout ça se perd»

Raphaël Weisskopf

