

## Mesdames, Messieurs,

Depuis août 2021, nous proposons en continu des informations destinées à nos clients concernant notre entreprise, dans notre Centre d'Informations. Nous sommes très heureux que ce canal de communication ait été très bien accepté par nos clients.

Par ce courrier, nous souhaitons vous informer de la situation actuelle de notre service commercial : compte tenu de la pandémie de COVID-19 et de notre restructuration, qui a débuté à l'été 2019, il y a eu de nombreux changements dans ce domaine.

Par conséquent, plus de 10 postes ont dû être repensés et pourvus au sein du service commercial à partir de l'été 2020. Le manque de personnel ainsi que l'intégration de nouveaux employés nous ont confronté jusqu'ici à des défis non négligeables, que nous avons relevé avec succès en majeure partie jusqu'à aujourd'hui.

## Intégration des achats et des ventes :

Dans le but d'atteindre une meilleure connaissance produits et d'accélérer les processus, fin 2020, nous avons restructuré nos services des Achats à Cologne et nous les avons quasiment entièrement intégrés dans l'équipe de vente. De nombreux employés ont ainsi rejoint le service commercial, d'autres le nouveau service de Recherches et Développement Produits. Depuis lors, nous avons divisé notre distribution en trois unités :

- Traitement des commandes Stock pour les marques RETUMBLER® (Drinkware), REEVES® (Electronics), RE98 (nos classiques comme les porte-clés, etc.)
- Traitement des commandes Importations pour les marques RETIME et SPECIALS (lanyards, pins et jetons de caddies)
- Account management (pas de traitement de commande, acquisition clients, visites et salons)

[Vous pouvez accéder à l'aperçu sur notre page web ici.](#)



## Organisation des secteurs :

Des conseils plus compétents et des temps de réaction plus rapides ont entraîné la séparation des services de vente entre les articles en stock et les articles en import. Le fait d'avoir un interlocuteur/une interlocutrice dédié(e) a permis d'acquérir de nombreux clients. Étant donné que nous avons amélioré les critères de qualité en termes d'importation, de connaissances produits et de connaissances des processus, nos clients bénéficient nettement de la séparation des services avec plusieurs interlocuteurs. Ils reçoivent des conseils et un suivi considérablement plus compétents.

## Nouveaux employés, des employés dans de nouvelles fonctions

Parmi les 18 personnes dans l'équipe Ventes actuelle, sept personnes se sont ajoutées au cours des 12 derniers mois. Trois employés de l'ancien service des Achats renforcent à présent la distribution et apportent leurs vastes connaissances dans la nouvelle activité. Au début de l'année, nous avons démarré un processus

# reflects.

d'onboarding et nous constatons déjà aujourd'hui que l'intégration des nouveaux collaborateurs est devenue beaucoup plus précise et ciblée.

Comme vous, chers clients, vous pouvez sûrement l'imaginer, les nouveaux processus et les employés affectés à de nouvelles tâches présentent des risques, mais offrent surtout des opportunités nettement meilleures. Nous voyons ce développement de manière très positive !

Si vous avez d'autres questions concernant l'organisation ou que vous souhaitez émettre des critiques, n'hésitez pas à me contacter.

Je serais très heureux d'en discuter avec vous !

Cordialement,



Peter Leseberg  
Directeur Marketing & Commercial