



au service du client

Fin 2017, Piscines Bel Eau a été nommé détaillant de l'année au Québec dans la catégorie piscines hors terre. Ce prix, remis en novembre par l'ACPQ (Association des commerçants de piscines du Québec) est venu couronner la 10^e année de Marcel Côté (photo ci-contre) à la tête de l'entreprise.

UN PRIX DU PUBLIC

Piscines Bel Eau est membre de l'ACPQ depuis 2010 et c'est la deuxième fois que l'entreprise se mérite ce prix. En effet, il l'avait aussi eu en 2014. Sinon, chaque année, Piscines Bel Eau est finaliste dans une des différentes catégories. Ce qui est intéressant, c'est que ce sont les clients qui déterminent le gagnant. En effet, chacun d'entre eux est invité à remplir un sondage pour évaluer le travail exécuté par le détaillant. Chaque aspect est jugé : l'accueil du client, les renseignements donnés lors de la soumission, le service après-vente, la qualité de l'installation et les normes de sécurité. Pour M. Côté, ces commentaires sont très importants, car il aspire à ce que son équipe s'améliore sans cesse. « Cela permet de savoir ce que l'on fait de bien et de s'améliorer à d'autres endroits. »

Mieux encore, tous les clients courent la chance de gagner leur achat de piscine ou de spa jusqu'à une valeur de 10 000\$. Il y a un prix chaque année parmi tous les clients des entreprises participantes. Eh bien, deux fois, en 2014 et en 2017, ce sont des clients de Piscines Bel Eau qui ont reçu le grand prix. « L'année dernière, se rappelle M. Côté, les gagnants étaient une famille avec sept enfants de la région. J'étais vraiment content pour eux ! »

UN SERVICE ATTENTIONNÉ ET PERSONNALISÉ

La saison des piscines est courte, alors M. Côté veut sans cesse s'améliorer dans tous les secteurs : la qualité du service, la qualité des produits, les délais, etc. Toutefois, ce qui fait la force de l'entreprise, c'est l'attention accordée à chaque client.

« Chez nous, le but n'est pas de vendre à tout prix, mais de servir le client. On va le conseiller pour s'assurer de répondre à ses besoins. Quand il part d'ici, il a l'heure juste. Il connaît les avantages et les inconvénients des différents produits et il est outillé pour faire ses choix. » Cette philosophie de vente se prête fort bien au produit. Parce que Piscines Bel Eau vend plus que des piscines et des spas, il vend du bonheur et de la détente. C'est pourquoi il est essentiel de personnaliser le service et de prendre le temps de donner les explications aux clients.





par PIERRE-LUC LAFRANCE

Quand vient le temps d'installer la piscine, M. Côté a la même approche basée sur la qualité. « On ne cherche pas à aller vite et à prendre des raccourcis. On va installer une piscine par jour, mais le travail va être impeccable. » Ainsi, les piscines seront prêtes à affronter l'hiver et les changements de température.

DE LES PISCINES FRONTENAC À PISCINES BEL EAU

Si Piscines Bel Eau a 11 ans, son histoire a commencé bien plus tôt. En effet, il y a une trentaine d'années était fondée Les piscines Frontenac. Il y avait quatre magasins, dont celui de Saint-Georges. Le groupe s'est éteint en 2003, lorsque Club Piscine s'en est porté acquéreur. Toutefois, un des employés de l'entreprise, Réjean Bizier, a pris la relève en automne 2003 en créant Piscines Bel Eau inc. à Saint-Georges. Il s'occupait alors de la clientèle à partir de son domicile.

Cela a continué jusqu'à l'arrivée de Marcel Côté en 2007 qui a fondé Piscine Bel Eau (2007) inc. Dès l'achat, M. Côté a ouvert le magasin sur le boulevard Dionne afin d'avoir pignon sur rue. Toutefois, il a continué à travailler avec M. Bizier pendant quelques années pour en apprendre davantage sur le domaine des piscines.

M. Côté avait déjà une bonne expérience de gestionnaire. Il avait travaillé dans l'usine familiale pendant 25 ans où il a occupé de multiples fonctions. En ajoutant à cela l'expertise dans le domaine des piscines, puis des spas, il est à même d'effectuer toutes les tâches liées à son entreprise.

TOUT CE DONT VOUS AVEZ BESOIN POUR VOTRE PISCINE

Piscines Bel Eau, c'est le spécialiste de la piscine hors terre. Étant membre du Groupe Récré'Eau, qui regroupe 21 magasins, l'entreprise peut faire profiter à ses clients des meilleurs prix. La particularité de ce groupe dont M. Côté a été l'un des instigateurs il y a cinq ans, est que chaque membre est indépendant et peut gérer son entreprise comme il le souhaite. Ainsi, M. Côté sélectionne chacun de ses fournisseurs avec attention pour offrir les meilleurs produits à sa clientèle.

Outre la piscine hors terre, Piscines Bel Eau offre aussi des spas ainsi que tous les accessoires (chauffe-eau, thermopompe, toile, éclairage, échelle, nettoyeur automatique, système au sel, produits d'entretien, etc.).

Sur place, il y a aussi une équipe qualifiée pour réparer la piscine ou ses accessoires.



RENCONTRE



www.piscinesbeleau.com
2510, boulevard Dionne
Saint-Georges QC G5Y 3X8
418 228-6003

ACTIONBEAUCE | AVRIL 2018