



CHAUFFAGE CLIMATISATION CRYSTAL INC.

POURQUOI LES CLIENTS SONT HEUREUX

par YVES THIBAUT

À 54 ans, Étienne Poulin n'a pas froid aux yeux! Frigoriste de profession, il adore les défis et est un homme d'affaires avisé. Le succès tient entre autres à une chose, celle d'être une bonne personne et surtout de l'être avec ses employés et sa clientèle. Il en retire beaucoup de satisfaction.

À 18 ans, monsieur Poulin suit un cours de frigoriste. Il travaille ensuite pour deux entreprises en réfrigération à Ville de Saint-Georges. Puis, en 1995, il fonde CHAUFFAGE CLIMATISATION CRYSTAL à l'âge de 28 ans. Étienne Poulin: «J'ai connu une belle progression entre autres parce que je prends le temps de bien former mes employés, et c'est très important pour moi.»

FUJITSU: PERFORMANCE, ÉCONOMIE ET FIABILITÉ

CHAUFFAGE CLIMATISATION CRYSTAL propose ses produits et services aux marchés résidentiel et commercial intermédiaire. Elle offre exclusivement des thermopompes murales de marque Fujitsu et propose des services-conseils ainsi que l'installation, la réparation et l'entretien des équipements. Selon l'entrepreneur, cette marque japonaise est gage de performance, d'économie et de fiabilité: «j'ai essayé plusieurs marques et c'est de loin la meilleure. Fujitsu offre une garantie de 10 ans sur les pièces et la main-d'œuvre qui couvre tout tels le déplacement et la livraison et je tiens à ce qu'il n'y ait vraiment aucun vide dans la garantie. De plus, CRYSTAL est certifiée ÉLITE par Fujitsu, ce qui donne deux ans supplémentaires de garantie sur les pièces.» Il faut aussi savoir que quelques employés détiennent leur carte de compétences de la CCQ et que l'entreprise a sa licence RBQ.





INSTALLATION CHEZ LA CROISÉE DES CHEMINS

RELOCALISATION SUR LE BOULEVARD LACROIX

Pour son propriétaire, le respect du client est sa marque de commerce. Toujours donner le maximum et offrir un service exceptionnel est primordial, et il faut le faire avec cœur. L'entreprise compte maintenant une dizaine d'employés dont deux frigoristes, un apprenti frigoriste à temps partiel, trois techniciens, trois unités de services et deux remorques.

L'entreprise roule à plein régime depuis plusieurs années et doit se relocaliser d'ici quelques mois dans ses nouveaux locaux qui sont situés au 13875 boulevard Lacroix, soit l'édifice CT (anciennement Bureautique Guy Drouin). Il y aura une salle de montre et d'accueil pour les visiteurs, un espace pour les inventaires et les bureaux. Deux nouveaux employés viendront se greffer à l'équipe, un dans les bureaux et un autre à titre de conseiller aux ventes pour seconder le principal conseiller, Jacques Gilbert, qui compte trois ans d'expérience dans l'entreprise.

LES DÉTAILS QUI FONT TOUTE LA DIFFÉRENCE

« Je prends soin de mes clients comme je voudrais qu'ils prennent soin de moi. Et le service à la clientèle est ce qui nous démarque », lance son propriétaire. Il poursuit en apportant que beaucoup de détails font aussi la différence comme le service clé en main, l'agencement de la thermopompe au revêtement extérieur de la résidence, le réfrigérant offert sans frais lors des réparations, la formation aux employés pour le fonctionnement de la télécommande et de l'application de la thermopompe pour les codes d'erreurs, la propreté des équipements et des unités de services, la tenue vestimentaire des employés, les couvertures de déménagement, le fait de passer la balayeuse et de laisser les aires de travail propres chez le client sans compter le service d'électricien offert en sous-traitance.

RBQ: 8101-5893-37



INSTALLATION CHEZ PARTAGE AU MASCULIN

ÉCONOMIE À GRANDE ÉCHELLE

Selon Fujitsu, ses thermopompes permettent de 60 à 66 % d'économie d'énergie alors que des économies de 15 à 20 % sont calculées dans notre région pour les autres produits offerts sur le marché. « Nous faisons vraiment partie d'un autre monde. En plus, ça me rend vraiment fier de faire baisser les coûts d'électricité de mes clients d'une manière aussi importante. Ce n'est pas moi qui le dis, ce sont nos clients », poursuit-il.

Si l'économie sur les comptes d'Hydro-Québec est significative, une autre raison explique la satisfaction de la clientèle : celle que chacune des installations est bien faite et avec des accessoires sans compromis sur la qualité, comme pour la tuyauterie par exemple. « Nous sommes des perfectionnistes dans notre domaine, et si le technicien spécialiste sur place constate qu'un changement au plan d'installation proposé serait mieux, plus adapté ou plus efficace, il a libre cours de le proposer au client et de poursuivre avec sa proposition si le client y trouve également son compte et qu'il l'accepte. »

En terminant, Étienne Poulin souligne combien il peut être exigeant envers ses employés, sur la qualité des interactions qu'ils ont avec la clientèle et également dans l'exécution de leurs travaux. Toutefois, il précise que tout se fait dans le respect, la politesse et la courtoisie, à l'image de son entreprise. « La fierté CRYSTAL existe, la gentillesse apporte son lot de bienfaits et c'est entre autres pourquoi nous avons une si bonne réputation dans le marché. »



3175, 207^e Rue, Saint-Georges Qc G5Y 5B8
418 228-5005 | cccrystal.ca