

Communiqué de presse

## **Service complet chez heroal**

**Manuel Vergers, responsable Service, explique dans cet entretien les compétences du département Service et ce qui distingue le service heroal**

### **Pourquoi le département Service est-il aussi important pour heroal ?**

De nos jours, la plupart des entreprises de taille moyenne possèdent un département Service, qui joue le rôle d'interlocuteur vis-à-vis de l'extérieur et assiste les clients en cas de question. Il en va de même pour heroal : Nous conseillons nos clients dans toutes leurs questions relatives aux solutions système heroal – qu'il s'agisse des propriétés des produits sur lesquelles ils se posent des questions durant la phase de planification ou de l'installation/du montage lorsque le client a déjà entamé le processus de production ou se situe sur place sur le chantier. Dans ce contexte, nous recevons donc par exemple des questions de métalliers, architectes ou experts, si bien que l'éventail de questions reçues par le département Service est particulièrement complexe et diversifié. Notre objectif consiste à proposer à nos clients un interlocuteur personnel qui les aide à mettre en œuvre les systèmes heroal à tout moment.

### **Comment le département Service est-il organisé ?**

L'équipe se compose de techniciens hautement spécialisés titulaires d'un diplôme de métallier ou de mécatronicien expert en volets roulants et protections solaires. Les collaboratrices et collaborateurs sont tous spécialisés dans une de nos deux catégories de produits systèmes de fenêtres/portes/façades et systèmes de volets roulants/protections solaires/portes roulantes, de manière à pouvoir apporter une réponse spécialisée aux questions qui nous sont posées. Bien sûr, il nous arrive de recevoir des réclamations de temps à autre. Afin de pouvoir traiter celles-ci au plus vite et de pouvoir réagir dans une démarche de service dans de telles situations également, un collaborateur est dédié à la gestion des réclamations.

### **Quels services le département propose-t-il ?**

Le département se concentre sur l'assistance technique. Celui-ci comprend la réponse aux questions relatives aux solutions systèmes heroal ainsi que la mise à disposition de la documentation sur les produits, telle que les certificats d'essai ou documents similaires.

Les clients s'adressent notamment au département pour leurs questions concernant la faisabilité, leurs demandes de calculs d'offres, ou lorsqu'ils ont besoin d'aide pour les contrôles de produits. Dans ce contexte, notre objectif consiste à répondre au mieux à chacune des demandes de nos clients, dans les meilleurs délais.

## **En quoi l'offre de service heroal se distingue-t-elle ?**

heroal propose en permanence une offre de services qui nous permet d'accompagner nos clients à chaque phase de leur projet, tout en apportant une valeur ajoutée. Les interlocuteurs personnels sont disponibles par téléphone ou par e-mail du lundi au vendredi pour vous apporter leurs conseils concernant vos demandes individuelles. En complément, avec notre environnement de travail en ligne heroal Communicator, nous proposons une plateforme de services disponible à toute heure et dans le monde entier. Le heroal Communicator permet de télécharger les supports de travail pertinents tels que les informations techniques, documents de contrôle ou données BIM, de convenir de rendez-vous avec des conseillers heroal ou de procéder à des calculs ou planifications (tels que le calcul des charges de vent ou des valeurs U).

Outre le suivi par l'équipe de Service heroal, notre offre de service est complétée par nos services de laquage, de cintrage et de traitement des tôles en interne, nos services de logistique avec notre propre parc de véhicules, la mise à disposition d'outils et de machines ainsi que notre offre de formation à destination des installateurs, architectes et planificateurs.

## **Quelle évolution le département Service est-il amené à suivre à l'avenir ?**

Afin de rester toujours à jour, nous misons sur la formation continue permanente de nos collaboratrices et collaborateurs. Cela restera notre priorité aussi dans le futur. En outre, nous prévoyons également de développer notre conseil sur place par le biais d'un collaborateur du service extérieur ou du département Service, afin de proposer le meilleur service à nos clients à chaque instant.

L'équipe de Service heroal est joignable du lundi au jeudi de 7 h à 17 h et le vendredi de 7 h à 15 h aux coordonnées suivantes :

## **Systemes de fenêtrages/portes/façades**

Téléphone : +49 (0) 5246 507-5090

E-mail : [technischer.support-FTF@heroal.de](mailto:technischer.support-FTF@heroal.de)

**Systemes de volets roulants/protections solaires/portes roulantes**

Téléphone : +49 (0) 5246 507-5080

E-mail : [technischer.support-RSR@heroal.de](mailto:technischer.support-RSR@heroal.de)

Vous trouverez le heroal Communicator à l'adresse [communicator.heroal.de](http://communicator.heroal.de).

## Illustration



[heroal Service Manuel Vergers]

Manuel Vergers dirige le département Service chez heroal. © heroal

## **heroal : le fabricant de systèmes en aluminium**

Figurant parmi les entreprises leaders dans la fabrication des systèmes en aluminium, heroal développe et produit des systèmes parfaitement adaptés les uns aux autres pour fenêtres, portes, façades, volets roulants, portes roulantes et protections solaires. Ces systèmes se voient par ailleurs complétés par des volets battants et coulissants, des protections moustiquaires ainsi que des toitures de terrasse et des abris de voiture. Par une utilisation d'énergie minimale lors de la fabrication et des économies d'énergie maximales lors de l'utilisation, les solutions systèmes heroal contribuent de manière décisive à rendre possible une construction durable. Il s'y ajoute une extrême rentabilité lors de la mise en œuvre des systèmes et l'augmentation de la valeur des bâtiments.

## **Innovation, service, design, durabilité**

La marque heroal est synonyme de solutions systèmes qui allient des innovations en phase avec la pratique, un service clients connu pour être le meilleur du secteur, un design haut de gamme qui s'intègre parfaitement à toutes les architectures et une approche durable totale.

Plus de 800 collaborateurs de tous les domaines de l'entreprise travaillent en permanence au développement des systèmes ainsi qu'à l'optimisation du service et de la qualité des prestations heroal.

La marque heroal est synonyme de qualité premium made in Germany, certifiée conforme à la norme ISO EN 9001. Les produits et systèmes heroal sont produits et confectionnés exclusivement sur les sites de production heroal allemands, au siège de l'entreprise à Verl ainsi qu'à Hövelhof.

Pour plus d'informations : [www.heroal.fr](http://www.heroal.fr)

## **Contact presse :**

heroal – Johann Henkenjohann GmbH & Co.KG  
Lena Holtkamp  
Österwieher Str. 80  
33415 Verl (Allemagne)  
Tel.: +49 (0) 5246-507-0  
Fax: +49 (0) 5246-507-355  
E-Mail: [presse@heroal.de](mailto:presse@heroal.de)

## **Social Media :**

Facebook : <https://www.facebook.com/heroal.Deutschland>  
<https://www.facebook.com/heroal.international>  
<https://www.facebook.com/heroal.NorthAmerica>  
Instagram : <https://www.instagram.com/heroal/>  
Pinterest : <https://www.pinterest.de/heroalJohannHenkenjohann/>  
YouTube : <https://www.youtube.com/user/heroalVerl/>  
LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/heroal---johann-henkenjohann-gmbh-&-co.-kg/>  
XING : <https://www.xing.com/companies/heroal-johannhenkenjohanngmbh&co.kg>