

EDITORIAL



Chères collaboratrices,
Chers collaborateurs,

L'année 2019 s'est terminée avec d'excellents résultats. Le travail et les efforts de chacun de vous font le succès du Centre Riesen au quotidien. Nous tenons à vous adresser un grand MERCI pour votre engagement de tous les jours.

Notre résolution pour 2020? Braver les obstacles ensemble et aller de l'avant pour atteindre des sommets. Succès, créativité, dynamisme et surtout plaisir seront les maîtres-mots de cette nouvelle année!

Le plaisir est essentiel à l'épanouissement de soi tant dans la vie privée que professionnelle. Dans cette première édition de l'année de notre journal interne, vous trouverez un article sur les 11 leviers du plaisir au travail.

2020 est une année particulière pour le Centre Riesen. Christian a repris la Direction de la société en 2000. Le destin est parfois surprenant, comme avec cette suite de «2» et de «0», car cela fera exactement 20 ans... Pour fêter cette belle réussite, vous serez conviés à une soirée qui se déroulera le 4 septembre prochain et remplacera le traditionnel pique-nique des collaborateurs.

L'année commence sur les chapeaux de roues avec les soldes du département «Electroménager» durant le mois de janvier. Les clients ont pu bénéficier de rabais de plus de 70% sur certains appareils déballés.

Sur notre shop en ligne, nous avons créé un onglet «liquidation» afin de mettre ces offres exceptionnelles en avant. Il est primordial que cet onglet soit mis à jour constamment avec les appareils à liquider dans chaque magasin.

Le service client est essentiel de nos jours et permet de se démarquer de certains de nos concurrents. Toujours dans le but de satisfaire au mieux notre clientèle, nous avons désormais deux bureaux uniquement dédiés au service après-vente (SAV) et basés sur le site de Fribourg. Plus d'informations à ce sujet sont à découvrir dans un article à la page 28.

Nous profitons de cette première édition de notre journal interne pour vous souhaiter encore une fois nos meilleurs voeux pour 2020 et surtout du plaisir dans votre travail!

Christian & Pascale



AXELLE EN QUELQUES MOTS

- > Âgée de 21 ans
- > Habite à Corminboeuf
- > 1 frère, Quentin (26 ans)
- > Passion pour le «Cosplay»
- > Apprentie au Centre Riesen depuis 2019

La rubrique **PORTRAIT** met en évidence un collaborateur de l'entreprise dans sa vie professionnelle et/ou extra-professionnelle. Cette rubrique offre un regard sur une activité parfois discrète ou quelque peu méconnue exercée par ceux que nous côtoyons quotidiennement. C'est Axelle Minguely, apprentie employée de commerce au sein du département «Administration» à Fribourg – qui est à l'honneur dans ce numéro.

Découverte du «Cosplay» avec Axelle Minguely

Pour cette première édition de notre journal interne, Axelle, apprentie employée de commerce au sein de l'Administration, nous partage sa passion pour le «Cosplay».

Le «Cosplay» est l'abréviation de «costume» et «play» en anglais. C'est un loisir qui consiste à jouer le rôle de ses personnages préférés en imitant leurs costumes, leurs coiffures et leurs maquillages. On appelle les pratiquants des «cosplayers».

Le «Cosplay» vient de la culture japonaise. Les thèmes les plus courants sont les personnages de mangas, de bandes dessinées, d'animations, de dessins animés, de films, de jeux vidéo et de comics mais viennent à inclure également les séries télévisées et toute sorte de costumes à thème.

Très jeune, Axelle a commencé à s'intéresser au Japon en regardant des dessins animés japonais à la télévision (Pokémon, Yu-Gi-Oh). Puis, vers l'âge de 14 ans, elle s'est passionnée pour la culture pop nipponne. Grâce à une amie qui partageait la même passion, elle a découvert le «Cosplay».

Axelle s'est ensuite spécialisée dans le «Cosplay» du Manga «One Piece». Un manga est une bande dessinée japonaise. Le mot «manga» est par ailleurs parfois utilisé pour désigner, par extension, une bande dessinée non japonaise respectant les codes des productions populaires nipponnes. La particularité des mangas est qu'ils se lisent de droite à gauche. «On commence le livre à la dernière page. Cela ressemble à une bande dessinée en noir et blanc à lire à l'envers.», précise Axelle.

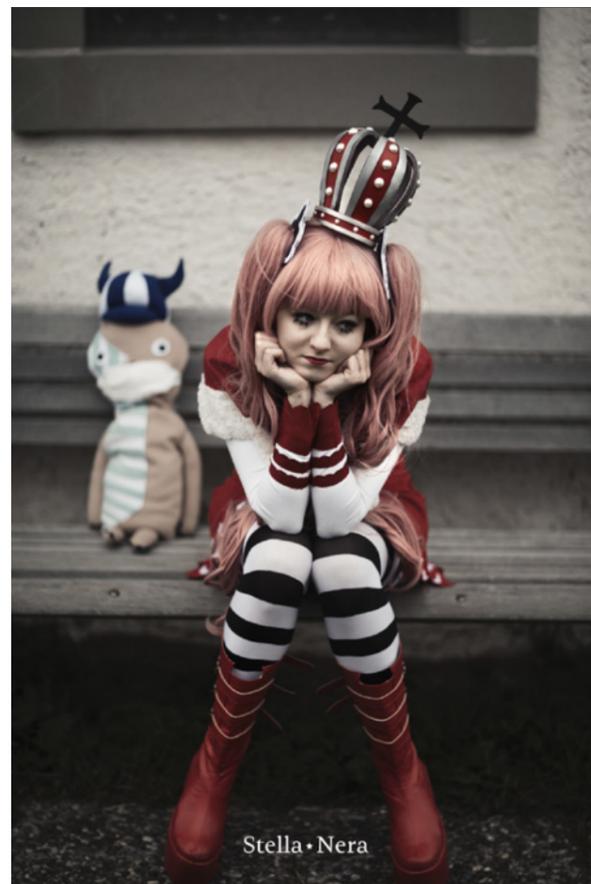
Le manga «One Piece», nous ramène à l'ère des pirates! Luffy, un garçon espiègle, rêve de devenir le roi des pirates en trouvant le «One Piece», un fabuleux et mystérieux trésor. Mais, par mégarde, Luffy a avalé un jour un «fruit magique du démon» qui l'a transformé en homme caoutchouc. Depuis, il est capable de contorsionner son corps élastique dans tous les sens, mais il a perdu la faculté de nager, le comble pour un pirate!

Au fil de ses aventures toujours plus rocambolesques et de ses rencontres fortuites, Luffy va progressivement composer son équipage et multiplier les amitiés avec les peuples qu'il découvre, tout en affrontant de redoutables ennemis. Le Manga a vu le jour en 1997 et perdure toujours à l'heure actuelle. En janvier 2011, «One Piece» est devenu le manga le plus vendu en France devant «Naruto».

Axelle a réalisé plusieurs «Cosplays» du personnage «Perona» de «One Piece». Perona, surnommée «La Princesse Fantôme» en référence à ses pouvoirs, était la cheffe des Animaux Zombies. Elle porte toujours un nounours en peluche avec elle qui se nomme «Kumacy». Jeune, elle était très capricieuse et insupportable. Mais avec l'âge, elle est devenue plus mature et a gagné de l'assurance.

Toute la réalisation des «Cosplays» a été faite main par Axelle. Au programme : couture, bricolage, etc. Elle a déjà confectionné deux «Cosplay» et en a d'autres en cours de réalisation du même personnage, «Perona». Elle a travaillé des heures et des heures sur ses «Cosplays» afin d'obtenir le résultat escompté.

Axelle se considère comme débutante dans ce domaine. Cependant, elle a des amis qui ont représenté la Suisse au salon «Japan-Expo» à Paris, où se déroule le plus grand concours européen de «Cosplay». D'autres amis ont également représenté la Suisse en Espagne et même en Chine.



Stella • Nera



Axelle fait partie d'un team de «Cosplayers» composé d'une vingtaine de personnes dans toute la Suisse. Ils se rencontrent lors des conventions, comme par exemple «Polymanga» qui a lieu chaque année à Montreux. Lors de ces conventions, chacun vient avec son «Cosplay» qu'il est fier de présenter à tous les passionnés.

Le «Cosplay» devient toujours plus populaire et fait de plus en plus d'adeptes. A un certain niveau, il est considéré comme un métier. Plusieurs «Cosplayers» peuvent se vanter d'en vivre en étant jury dans différentes compétitions à travers le monde. L'un des meilleurs «Cosplayers» de Suisse se nomme «Stylouz Cosplay» et vit à Genève. Ayant commencé le «Cosplay» en 2009, il s'est spécialisé dans le «props making» et les armures. Il a gagné de nombreux concours depuis 2010, et a également participé à l'ECG (European Cosplay Gathering) comme représentant suisse en 2012 et 2015, où il a remporté la 2ème place avec son «cosplay» de «Tron Legacy». Depuis plusieurs années, «Stylouz» est juré international de concours «cosplay» en Europe. Il est également l'un des fondateurs de la «Swiss Cosplay Family», groupe dont il gère l'administration, afin de promouvoir l'entraide et le partage de la passion du «cosplay» en Suisse.

Laura



La rubrique ACTUALITE se penche sur des faits récents qui touchent de près ou de loin le Centre Riesen, que ce soit dans sa globalité ou plus spécifiquement l'un de ses départements. Il peut s'agir de changements de réglementation, d'agissements de nos concurrents, de bouleversements économiques, etc.

Et si nous parlions du plaisir au travail...

Le plaisir au travail relève des actions collectives et de démarches individuelles. L'entreprise a un rôle clé à jouer en créant les conditions pour générer du plaisir au travail. Le mode de management, les relations, les valeurs, l'organisation, comme les conditions salariales et matérielles y contribuent.

Le site internet vivementlundi.com a identifié 11 leviers en 2012, en rencontrant des entreprises, des DRH, des managers et des salariés. Très souvent, les personnes rencontrées lors d'entretiens expriment que le problème dans leur entreprise «c'est le management, c'est la communication». Plutôt l'absence de l'un ou de l'autre! C'est souvent vrai! Mais leur mission «d'happy-culteur» est d'aller au-delà des apparences et de chercher à comprendre pourquoi et surtout comment faire pour générer plus de plaisir dans une organisation. Parfois tout va bien et il s'agit simplement de développer encore plus le plaisir au travail. Parfois, la situation est plus dégradée et alors, il s'agit de retrouver un état disons normal, c'est à dire d'atténuer les souffrances en agissant sur les causes. «Primum Non Nocere. - On ne va pas travailler pour avoir mal.»

Dans plaisir au travail, il y a aussi le mot travail. Il faut ainsi faire en sorte que chacun sache ce qu'on attend de lui, puis de faciliter la réalisation de son métier. Ils sont loin des pseudos démarches sur le bonheur en entreprise et d'installer un babyfoot pour se divertir au travail...

LES 11 LEVIERS DU PLAISIR AU TRAVAIL :

- La confiance : Ce levier concerne la confiance au sens large. Confiance dans son entreprise, dans ses équipes, dans la Direction.
- L'autonomie : Il s'agit là du niveau d'autonomie accordée pour réaliser les tâches du poste. Le but est défini mais le salarié a t'il l'autonomie dans la façon d'y arriver?
- L'écoute : Les salariés qui se sentent écoutés ont plus de plaisir au travail. Ils se sentent responsabilisés et considérés. Ils vont donc être source d'initiatives et de propositions. Le rôle du manager de proximité est essentiel.
- L'équilibre entre la vie professionnelle et privée : Ce levier est particulièrement puissant auprès des jeunes générations. Il s'agit par exemple de la latitude accordée dans les horaires d'arrivée et de départ et de caler des réunions à des heures convenables.
- La reconnaissance : Ce levier est aussi très important pour ces générations. La reconnaissance peut prendre 4 formes. Il s'agit aussi de la façon dont les succès sont célébrés. Ou tout simplement de savoir dire «Merci pour ton effort».

Reconnaître la personne en tant que telle :

C'est déjà, au sens littéral du terme, la reconnaître... Savoir qui elle est. C'est à dire l'appeler par son prénom et son nom. Mais c'est surtout s'intéresser à elle en tant qu'être humain. C'est un signe de respect. C'est poser la question : «Comment vas-tu?» ou «Comment se passe ta journée?». Et surtout prendre le temps d'écouter la réponse.

Reconnaître son savoir-faire, ses compétences :

C'est lui dire que vous savez qu'elle est compétente, que sa pratique professionnelle est utile, que ses qualités professionnelles contribuent à la performance globale. C'est par exemple lui dire : «Tu as une bonne expérience et ça se voit.» ou «Je vais avoir besoin de tes qualités pour...» ou «Tu vas pouvoir m'aider à ...».

Reconnaître les efforts, l'engagement :

C'est la reconnaissance d'une action remarquable, d'un engagement ou d'un travail en continu. C'est vrai que souvent, le collègue laborieux, régulier, qui fait juste le job et qui le fait bien depuis 10 ans sans faire d'éclats, est rarement reconnu et encore moins félicité! Il s'agit de souligner, l'engagement, le fait que la personne soit force de proposition, soit fiable. Cela se traduit par : «Merci pour ton travail, je sais que l'on peut compter sur toi» ou encore «Dis donc, tu t'es vraiment investi depuis un mois, merci».

Reconnaître les résultats :

C'est souligner les résultats obtenus. Cette reconnaissance peut porter sur le plan quantitatif (chiffre d'affaires, nombre de dossiers, de clients, etc.), sur le plan qualitatif (qualité de la production, du rapport rédigé, la satisfaction client, etc.), ou sur le plan comportemental (relation avec les collègues, avec les clients, esprit d'ouverture, capacité d'écoute, etc.). Les résultats sont le fruit de la combinaison du savoir-faire, du savoir-être et de l'engagement, et des actions réalisées. D'ailleurs très souvent, trop souvent, on ne félicite que sur les résultats. Pourtant, les 4 formes de reconnaissance sont complémentaires.

Reconnaissance = plaisir au travail = engagement = performance.

- La fierté du travail : C'est le principe du «bel ouvrage». Atteindre ses objectifs, être fier du travail réalisé et pouvoir le montrer aux personnes qui comptent pour soi est un levier très puissant notamment dans l'industrie.
- Le sens et la vision partagée : Souvent on perd le sens du travail accompli. Pour quoi sommes-nous là? Certains cassent des cailloux d'autres construisent des cathédrales. Les salariés sont embarqués et engagés s'ils perçoivent la contribution finale de leur travail.
- Les moments de partage : Il s'agit aussi bien des réunions et de leur efficacité ou non que des moments conviviaux. Ces moments sont essentiels pour exister et développer les relations sociales.
- L'équité : Le sentiment d'injustice est un puissant levier destructeur de plaisir au travail. Il s'agit d'être vigilant à l'équité dans les avantages accordés (primes, congés, moyens) comme dans les signes de reconnaissance accordés.
- Les conditions matérielles : Des conditions normales de travail vont à minima ne pas nuire. A l'inverse, nous trouvons là, souvent des irritants (ergonomie, bruits, odeurs, etc.). Les conditions favorables vont aussi toucher la fierté.
- La sécurité : Ce levier concerne avant tout la sécurité physique évidemment. Mais aussi la sécurité psychologique plus délicate à appréhender. Il concerne aussi la sécurité financière et l'assurance d'avoir encore son emploi dans l'avenir.

ET AU CENTRE RIESEN...

On retrouve certaines valeurs de notre charte éthique dans les 11 leviers cités dans cet article. Nous espérons que vous avez tous du plaisir dans votre travail et essayons toujours d'y contribuer.

La Direction

Source : www.vivementlundi.com

VIE DE L'ENTREPRISE

Chronique du personnel

ARRIVÉES

Durant l'été 2019, Axelle MIGUELY a rejoint le team du département Administration de Fribourg pour effectuer un apprentissage d'employée de commerce.



Axelle MIGUELY
Apprentie employée
de commerce
Administration, Fribourg

Après avoir fini sa scolarité obligatoire, Axelle a décidé d'explorer les terres anglaises pendant 5 mois. Cette expérience lui a permis d'améliorer ses connaissances de la langue de Shakespeare. Son voyage l'a ensuite menée à l'ECG en section sociale. Elle a beaucoup apprécié les branches spécifiques liées au social, mais Axelle ne se voyait finalement pas exercer un métier dans ce domaine. Après une pause afin de mieux se connaître, Axelle a réussi à trouver sa voie. C'est avec grand plaisir qu'elle rejoint l'équipe du Centre Riesen.

> **Un souvenir d'enfance heureux :**

« Des journées entières passées dehors avec les amis. »

> **Une personne que tu admires :** « Ma grand-maman »

> **Un trait de caractère de ta personnalité :** « Empathique »

> **Ce qui t'insupportes le plus :** « Le manque d'ouverture d'esprit »



Mohamed ALLOUS
Chauffeur-livreur
Cuisine & Habitat, Fribourg

En septembre dernier, nous avons aussi accueilli Mohamed ALLOUS au sein du secteur Cuisine & Habitat de Fribourg.

Après avoir terminé son AFL de réceptionniste, il travaillé pendant plusieurs années dans un hôtel. Ensuite, il s'est orienté dans le domaine des livraisons et du service client auprès de plusieurs enseignes, dont Fust, Suard et Burger King. Ses différentes expériences professionnelles l'ont amené à intégrer l'équipe du Centre Riesen.

> **Ce pourquoi tu as choisi ce métier :** « J'aime travailler en équipe et dans la livraison. »

> **Un souvenir d'enfance heureux :** « Pêcher avec mes amis »

> **Un coin de paradis :** « Ma ville d'origine, Hammamet en Tunisie »

> **Un trait de caractère de ta personnalité :** « Chaleureux »

La rubrique VIE DE L'ENTREPRISE s'articule autour de plusieurs thèmes qui ponctuent le quotidien du Centre Riesen. Des nouveaux collaborateurs aux jubilés en passant par les rétrospectives d'évènements, chaque épisode mérite d'être relevé. Nous ne manquons pas non plus de vous tenir informés sur les dates importantes à retenir. Cet espace se concentre en outre sur des projets internes à l'entreprise.

VIE DE L'ENTREPRISE

Au mois de novembre, Jean-Marc CORMINBOEUF a été engagé en qualité de technicien-SAV pour le département Electroménager.

Après l'obtention de son CFC d'électricien, il a oeuvré 2 ans sur des chantiers. Puis, il a travaillé comme technicien SAV durant 3 ans dans le secteur des cuisines professionnelles et la gestion de climat. Il a ensuite connu un autre domaine, celui des systèmes d'alarme et de la vidéosurveillance. Changement d'horizon, en reprenant une entreprise de traiteur pizza jusqu'à la fin 2018. Finalement, il a repris les chantiers en intérim jusqu'à ce qu'il intègre le team du Centre Riesen.

> **Ce pourquoi tu as choisi ce métier** : « Travail et connaissances diversifiés »

> **Un souvenir d'enfance heureux** : « Les scouts »

> **Un coin de paradis** : « Nos montagnes enneigées »

> **Une gourmandise à laquelle tu ne résistes pas** : « Un Pepper au Double R »



Jean-Marc CORMINBOEUF
Technicien-SAV
Electroménager, Fribourg

En ce début d'année, Evelyne HENNER a repris le poste de Benoît en tant que chauffeure-livreuse pour Autoteknika à Bulle.

Evelyne a commencé son parcours professionnel par un diplôme de boulangère et a travaillé, pendant deux ans, à Unterbäch dans le Valais. Puis, elle a complété sa formation par un CFC de pâtissière pendant un an à Fully et est restée durant 20 ans dans la profession. Evelyne a changé totalement d'horizon en travaillant pendant dix ans chez SAG Logistics à Etagnières dans le canton de Vaud. Elle est désormais ravie de rejoindre l'ensemble des collaborateurs du Centre Riesen.

> **Un coin de paradis** : « Ma maison »

> **Ce qui te réjouit dans la vie** : « Les dîners en famille »

> **Ce que tu ferais avec un gros pactole** :
« J'améliorerais la vie de mes proches et la mienne. »

> **Ce qui t'insupportes le plus** : « Les pessimistes »



Evelyne HENNER
Chauffeure-livreuse
Autoteknika, Bulle



Michaël CHEVALLEY
Technicien-livreur
Electroménager, Fribourg

En janvier, c'est Michaël CHEVALLEY qui a rejoint notre équipe au sein de l'Electroménager à Fribourg.

Son CFC d'installateur sanitaire en poche, Michaël a exercé quelques années ce métier dans diverses entreprises. Par la suite, il a eu l'occasion de travailler chez Fust et continue dans ce domaine en obtenant son poste de technicien-livreur au Centre Riesen.

> **Une gourmandise à laquelle tu ne résistes pas** : « Le Toblerone »

> **Ce qui t'effraie le plus** : « Les serpents »

> **Ce que tu ferais avec un gros pactole** : « Je m'achèterais une île privée »

> **Ce qui t'insupportes le plus** : « Les mauvais conducteurs »

En début d'année, Christian KRUMMENACHER a été engagé au poste de technico-commercial dans le secteur Cuisine & Habitat de Fribourg.

Après avoir effectué un apprentissage de mécanicien sur véhicule léger, Christian a travaillé pendant quelques années dans l'entreprise familiale. Puis, il s'est lancé dans la vente en commençant dans le domaine du carrelage. Il a ensuite assuré le poste de gérant de «Studio Cuisines & Bains» chez Fust sur Genève. Il a aussi exercé en tant que technicien-calculateur au sein de l'entreprise Gétaz-Miauton à Bussigny, puis comme technico-commercial auprès de Challande SA à Lausanne. A présent, il a intégré l'équipe du département Cuisine & Habitat de Fribourg.

> **Ce pourquoi tu as choisi ce métier** : « Le contact humain »

> **Ce qui te réjouit dans la vie** : « Mon fils, Nicolas »

> **Ce qui t'insupportes le plus** : « Le mensonge »

> **Ce qui te fait bien rire** : « Yann Lambiel »



Christian KRUMMENACHER
Technico-commercial
Cuisine & Habitat, Fribourg

Merci à tous pour ces quelques mots. Nous leur souhaitons une cordiale bienvenue ainsi que beaucoup de succès dans leur travail !

PROMOTIONS

Nadia EGGER, comptable et responsable de la formation des apprentis au sein du secteur Administration à Fribourg, a été promue au poste de cadre.

Samuel CLÉMENT, technico-commercial au sein du secteur Cuisine & Habitat à Bulle, a été promu au poste de chef de vente du même département.

Nous adressons toutes nos félicitations à Nadia et Samuel pour leurs promotions!



ANNIVERSAIRES

22 février
Norbert WAEBER
Cuisine & Habitat

18 mars
Samuel CLÉMENT
Cuisine & Habitat

21 mars
Laura CRAUSAZ
Communication & Marketing

25 mars
Axelle MINGUELY
Administration

13 avril
Françoise CASTELLA
Electroménager

17 avril
Adriano DE OLIVEIRA
Autoteknika

18 avril
Justine GENOUD
Electroménager

22 avril
Eliane ANDREY
Electroménager



BON ANNIVERSAIRE

Rétrospectives d'événements en photo...

COMPTOIR BROYARD DU 15 AU 24 NOVEMBRE 2019





APÉRITIF DE NOËL, LE 19.12.2019





SOUPER D'ENTREPRISE, LE 17.01.2020





Calendrier

12 et 26 février, 11 et 25 mars et 15 avril

Action Day
Autoteknika

24 mars
Encarté Printemps
Electroménager



Notre charte éthique et ses valeurs

AVANT-PROPOS

Depuis plusieurs années, le Centre Riesen vit une solide histoire de croissance qui lui permet de consolider le capital le plus important : la confiance. Les succès encouragent le Centre Riesen à progresser.

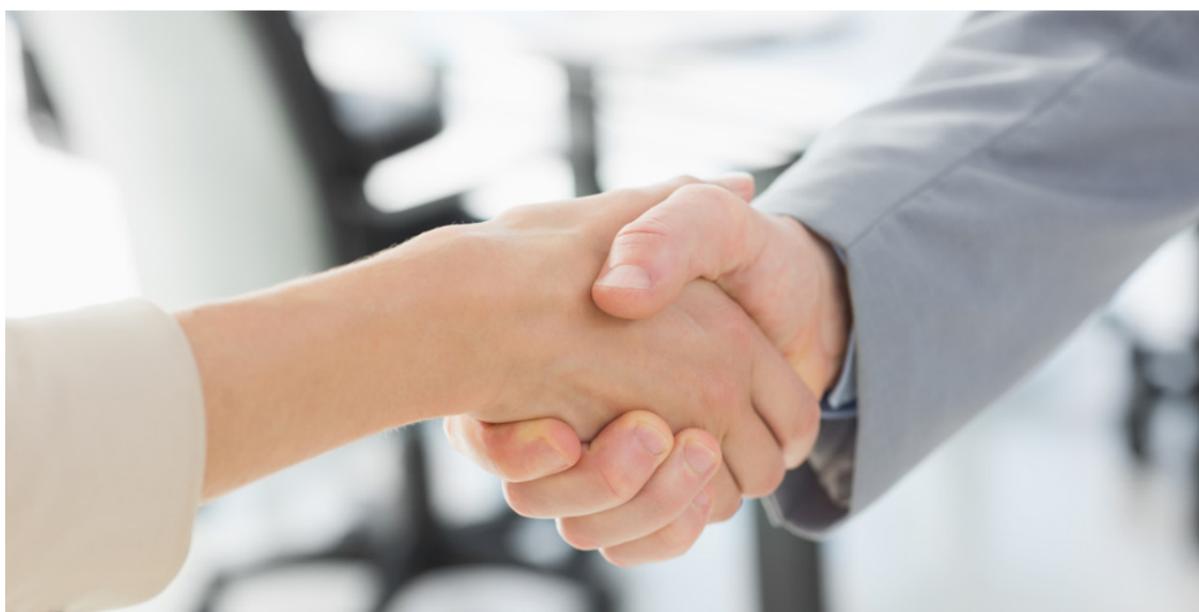
Comprendre, préparer ou imaginer l'avenir est une préoccupation humaine. Plus une entreprise est ouverte aux idées «neuves», moins le maintien de la compétitivité lui coûtera. C'est vrai, il ne sert à rien de se prévaloir des succès passés, ce qui importe, c'est la capacité de se remettre en cause, d'innover et de créer. Il faut donc de l'audace...

Se conduire avec éthique implique que nous nous conformions tant à l'esprit qu'à la lettre des lois et des réglementations qui s'appliquent à nos divers secteurs d'activités. Cela signifie également que nous respectons les valeurs de l'entreprise et les principes directeurs de sa charte éthique.

Dans cette charte, nous affirmons notre volonté de respecter les standards les plus exigeants en matière d'éthique. La charte éthique contient les principes utiles à chacun d'entre nous pour savoir comment se conduire avec courage et confiance, même dans les situations difficiles. Cette charte a pour objectif d'encourager le respect.

Faire preuve d'éthique dans nos activités professionnelles n'incombe pas uniquement à la direction et aux cadres de l'entreprise ; c'est l'affaire de tous, à tous les niveaux de notre organisation. A chacun de nous de veiller à ce que sa conduite soit toujours conforme à cette charte.

Cette charte ne peut bien sûr pas couvrir toutes les situations professionnelles ni tous les domaines d'activité de la société. En dernier recours, pour décider de la conduite adéquate, n'hésitez pas à solliciter les conseils de vos supérieurs, de vos collègues, avant de vous en remettre à votre propre jugement.



NOS VALEURS : DES FONDAMENTAUX

Un ensemble de valeurs communes régit le fonctionnement du Centre Riesen et de ses collaborateurs. Ces valeurs sont l'héritage vivant de notre histoire et de notre identité.

RESPECT

Tout au long de nos 83 années d'histoire entrepreneuriale, l'intérêt de nos clients et de nos collaborateurs a toujours été au cœur de nos décisions stratégiques. Notre approche privilégie les besoins des métiers de nos clients. Nous considérons nos collaborateurs comme le principal atout de Centre Riesen. Nous témoignons notre confiance à chaque individu en lui laissant l'autonomie nécessaire à l'accomplissement de sa mission.

OUVERTURE

La diversité au sein de notre entreprise est un réel atout pour notre entreprise. Nous sommes riches de nos différences en matière de cultures, de formations et d'expériences. Nous apprécions cette diversité à sa juste valeur et encourageons le fonctionnement en réseau dans le groupe.

Au sein du Centre Riesen, nous opérons davantage en mode projet qu'en mode hiérarchique, avec des équipes partageant des buts et des objectifs communs. Les décideurs finaux sont très faciles d'accès, et notre structure légère permet à chacun de s'exprimer et favorise une culture de management par l'écoute.

CRÉATIVITÉ

La créativité constitue une source d'innovation qui est le premier moteur de notre activité. Nous incitons nos collaborateurs à faire preuve d'initiative, et nous favorisons et promouvons les idées nouvelles. L'innovation est au cœur de notre stratégie et nous permet de nous différencier de nos concurrents.

SIMPLICITÉ

La simplicité est une valeur fondamentale exprimant la personnalité et le style du Centre Riesen; c'est grâce à elle que nous fournissons à nos clients des solutions efficaces et des résultats pragmatiques. C'est également une philosophie d'entreprise : nos processus et notre structure simples accélèrent la prise de décision, nous permettant de transformer nos idées en résultats dépassant les attentes..

INDÉPENDANCE

L'indépendance est la pierre angulaire de notre stratégie. Que ce soit en matière de gouvernance d'entreprise, de politique de partenariats, de réflexions, de solutions, nos décisions sont toujours guidées par la volonté d'assurer la pérennité de notre modèle d'activité, la maîtrise de notre futur ainsi que le libre choix des meilleures options pour nos clients et nos collaborateurs.

La Direction

A L’AFFICHE



La rubrique A L’AFFICHE a pour but de présenter en détail un produit innovant proposé par l’un de nos secteurs d’activité ou alors un projet voire une réalisation importante impliquant les collaborateurs de l’entreprise. Cet espace vous permet ainsi de découvrir les composantes majeures des départements différents de celui auquel vous appartenez.

Deux bureaux dédiés au service après-vente (SAV)

Nous vivons un changement en valeur et un développement éclatant au plus près de notre clientèle. Ce dessein de se réinventer constamment fait qu’aujourd’hui, notre organisation nous permet de nous adapter précieusement à l’économie locale et nationale.

L’évolution constante et la croissance de notre entreprise nous poussent à remettre sans cesse en question l’organisation au sein de nos équipes. Toujours dans le but de satisfaire au mieux notre clientèle, nous avons désormais deux bureaux uniquement dédiés au service après-vente (SAV) et basés sur le site de Fribourg.

SAV ÉLECTROMÉNAGER

Nos techniciens spécialisés assurent l’entretien et le dépannage d’appareils de toute marque à domicile : AEG, Bauknecht, Bosch, Electrolux, Gaggenau, Liebherr, Miele, Siemens, V-Zug, Whirlpool, ou encore De Dietrich, etc. Actuellement, un team de 3 techniciens et de 2 collaborateurs administratifs est chargé d’assurer le service après-vente auprès de notre clientèle. Ils gèrent l’ensemble des demandes des trois magasins.



A L'AFFICHE

SAV CUISINE & HABITAT

Pour une modification, une réparation ou une envie de changement, même si la cuisine a été réalisée par des tiers, nos clients peuvent s'adresser à nos spécialistes. Nous sommes en mesure de les accompagner pour un changement de plan de travail, le rajout d'un entre-meuble, le remplacement d'un mitigeur défectueux, compléter leur mobilier de cuisine actuel ou encore d'autres demandes.



L'IMPORTANCE D'UN SERVICE DE QUALITÉ

Les firmes qui savent choyer leurs clients ont plus de succès que celles qui se contentent de leur vendre un bon produit. Voici comment s'y prendre.

Le service à la clientèle comprend un ensemble de mesures - souvent intangible - qui améliore la satisfaction des clients et leur donne envie de revenir. Elles ont trait à la façon dont le produit est délivré. Souvent, les clients choisissent de recourir aux services d'une PME précisément car ils savent que le service à la clientèle sera meilleur. Il permet de nous démarquer de certains de nos concurrents.

LA RAPIDITÉ DU SERVICE

Idéalement, le client devrait avoir eu un premier contact avec un collaborateur de l'entreprise dans les 90 secondes après son arrivée. Au-delà de deux minutes, il s'agit d'un échec. Sur internet, il ne patiente pas plus de quelques secondes si la page ne s'affiche pas, avant de passer à un autre site. Par téléphone, il faut éviter les longs catalogues d'options, les mises en attente et toujours donner la possibilité de parler à un opérateur. Si l'entreprise dispose d'un répondeur, il faut garantir que l'on rappellera «dans la journée» ou «dans les 4 heures». Une trop longue attente est perçue comme un signe d'indifférence.

AVEC LE SOURIRE

Le consommateur doit avoir l'impression que l'on s'intéresse à lui et que l'on cherche à résoudre son problème ou à lui trouver ce qu'il cherche. Pour cela, il doit avoir affaire à un personnel aimable et souriant.

LE PETIT PLUS

Le client qui se fait accueillir par son nom aura la sensation d'être le bienvenu et d'être privilégié.

ET BIENSÛR, LE SERVICE APRÈS-VENTE

Un bon service ne s'arrête pas avec la conclusion de l'achat. Si le client rencontre un problème avec son appareil, comme par exemple une panne ou que l'appareil est défectueux, il doit pouvoir se diriger vers un service compétent qui saura répondre à sa demande.

TOP ELECTRO FRIBOURG

Vous avez déjà reçu une information au sujet de ce site internet par email. Cependant, cet article est l'occasion de vous réexpliquer le principe. Le Centre Riesen est le partenaire SAV «Electroménager» pour le canton de Fribourg et la Broye vaudoise via le site web :

www.topelectro-fribourg.ch.

En effet, nous louons ce site Internet qui est très bien référencé sur Google afin de mettre en avant le service après-vente du département «Electroménager».

Les visiteurs de ce site ont la possibilité de nous contacter via téléphone ou par email. Les demandes sont directement transmises au bureau SAV à Fribourg.

Il existe plusieurs sites internet «Top Electro» qui ont chacun un partenaire spécialisé par région (Genève, Lausanne, Neuchâtel, Valais et Zürich). Tous les partenaires de «Top Electro» sont regroupés également sur le site commun, mettant en avant les contacts des entreprises, selon la zone géographique : www.topelectro.ch.

Laura

Source : www.kmu.admin.ch/



La rubrique BONS PLANS est conçue par et pour les collaborateurs de l'entreprise. Il s'agit d'un espace au sein duquel chaque collaborateur peut – par l'intermédiaire de la responsable de la communication – échanger diverses informations utiles pour la vie personnelle. Il peut s'agir de bons plans (co-voiturage, baby-sitting, etc.), d'annonces à propos de biens ou de services, de propositions de recettes, de coups de cœurs (livres, lieux, etc.).



A voir au cinéma

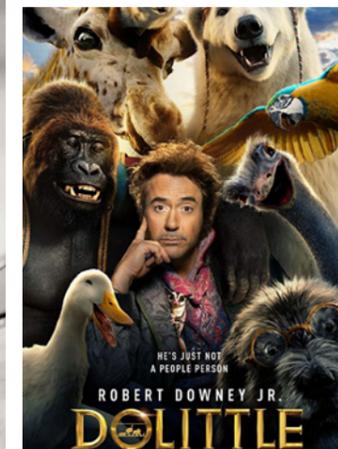
> [BAD BOYS FOR LIFE](#) | Sortie le 22 janvier 2020

Genre : Action

Durée : 2h04

Acteurs : Will Smith, Martin Lawrence, Joe Pantoliano...

Marcus Burnett est maintenant inspecteur de police. Mike Lowery est, quant à lui, en pleine crise de la quarantaine. Pour ce troisième volet de «Bad Boys», ils s'unissent à nouveau lorsqu'un mercenaire albanais, dont ils ont tué le frère, leur promet une importante prime.



> [LE VOYAGE DU DR. DOLITTLE](#) | Sortie le 5 février 2020

Genre : Fantastique, Famille

Durée : 1h41

Acteurs : Robert Downey Jr, Jessie Buckley, Antonio Banderas...

Après la perte de sa femme, l'excentrique Dr. John Dolittle, célèbre docteur et vétérinaire de l'Angleterre et de la Reine Victoria s'isole derrière les murs de son manoir, avec pour seule compagnie sa ménagerie d'animaux. Mais quand la jeune Reine tombe gravement malade, Dr. Dolittle se voit forcé de lever les voiles vers une île mythique dans une épique aventure à la recherche d'un remède à la maladie. Alors qu'il rencontre d'anciens rivaux et découvre d'étranges créatures, ce périple va l'amener à retrouver son brillant esprit et son courage.



> [SANS UN BRUIT 2](#) | Sortie le 18 mars 2020

Genre : Thriller, Enigme

Durée : 1h30

Acteurs : Emily Blunt, Cillian Murphy, Noah Jupe...

Après les événements mortels survenus dans sa maison, la famille Abbot doit faire face au danger du monde extérieur. Pour survivre, ils doivent se battre en silence. Forcés à s'aventurer en terrain inconnu, ils réalisent que les créatures qui attaquent au moindre son ne sont pas la seule menace qui se dresse sur leur chemin.

Lisa



REDACTION

*Cette édition vous a plu ?
A-t-elle répondu à vos attentes ?*

Vos commentaires, idées et suggestions sont les bienvenus. Proposez des sujets qui vous intéressent afin de nourrir les prochains numéros.

Contact

Laura Crausaz
T. +41 (0) 26 460 86 49
T. interne : 235
laura.crausaz@centre-riesen.ch

Prochaine édition

20 avril 2020

Impressum

Editeur : Centre Riesen SA
Conception/rédaction/création/mise en page : Laura Crausaz
Photos : Fotolia, Google, Centre Riesen SA
Impression : Centre Riesen SA

centre *RIESEN*

Fribourg | Bulle | Payerne

R.I. **Electroménager**

www.centre-riesen.ch

shop.centre-riesen.ch

Fribourg | Bulle **auto**
TEKNIKA
by centre **RIESEN**

www.autoteknika.ch

centre **RIESEN**

Fribourg | Bulle | Payerne

R.I. Electroménager

Fribourg | Bulle *auto*
TEKNIKA