



**NOTRE SERVICE,  
C'EST DE VOUS  
QU'IL S'AGIT**

# CONTENU

---

- 04** DE LA RECHERCHE À L'APRÈS-VENTE
- 06** RECHERCHER ET S'INFORMER
- 08** DEMANDER CONSEIL
- 10** DEMANDER UNE OFFRE ET COMMANDER
- 12** LA LIVRAISON
- 14** OPTIMISATION DES PROCESSUS
- 15** L'APRÈS-VENTE



# service

(le ; m ; pluriel : services)

---

**le soin mis en œuvre par une entreprise pour servir ses clients**

**Service est le mot d'ordre pour quasiment toutes les entreprises. C'est par le service que l'on fait la différence, vous pouvez compter sur le service ... En consultant un dictionnaire, on se fait déjà une assez bonne idée de ce que ce mot recouvre. Mais en même temps, cette description reste très générale. Cebeo aussi se targue d'offrir un service étendu. Mais qu'est-ce que cela signifie concrètement pour vous en tant que client ? Vous le lirez plus loin dans ces pages.**



# DE LA RECHERCHE À L'APRÈS-VENTE

---

C'est une idée fautive de penser que le service commence après l'achat. Chez Cebeo, vous pouvez compter sur des prestations de service avant la vente et ensuite tout au long du processus de votre projet. Nous fournissons ainsi du service depuis la recherche jusqu'à l'après-vente.

## DANS CHAQUE PHASE

---

Alors que cela n'en donne pas vraiment l'impression, l'achat de produits est un processus que l'on peut diviser en différentes étapes :

- **Rechercher et s'informer**
- **Demander conseil**
- **Demander une offre et commander**
- **La livraison**
- **L'assistance**
- **L'après-vente**

Vous pouvez faire appel à Cebeo lors de chacune de ces phases. Nous vous assistons en vous offrant des services spécifiques qui vous permettent de vous concentrer sur votre tâche centrale.



## PARTENARIAT

---

Le service s'adresse à chaque client. Cela sonne comme un cliché, mais c'est ce que défend Cebeo. Nous investissons, pour chaque client, dans des prestations de service générales qui, si elles sont offertes gratuitement, n'en présentent pas moins une grande valeur.

Outre cela, nous proposons des services plus poussés qui représentent dans un certain nombre de cas un véritable travail sur mesure. Ces services s'inscrivent couramment dans le cadre de partenariats auxquels Cebeo attache une grande importance.

## ORIENTÉ MARCHÉ

---

Le service sur mesure signifie également que les prestations de service sont adaptées à votre activité. Un installateur actif dans la construction résidentielle a des besoins partiellement différents de ceux d'une entreprise industrielle.

Cebeo destine son service à 3 marchés :





# RECHERCHER ET S'INFORMER

---

**De nombreux achats se déroulent de manière routinière. Mais pour d'autres, vous voulez vous informer en profondeur, connaître les données techniques, ... Et, en ce qui concerne les projets, vous cherchez peut-être de l'inspiration.**

## INFORMATIONS PRODUIT

- **Les filiales** : Cebeo dispose de plus de 50 filiales dans lesquelles nos collaborateurs peuvent vous fournir des informations techniques et autres sur les produits.
- **L'e-shop de Cebeo** : le plus grand catalogue en ligne du secteur contient des centaines de milliers de fiches techniques et de photos de produits.
- **Le site Web** : vous pouvez également rechercher des produits sur le site Web. Vous y trouverez des dossiers sur des thèmes actuels ainsi que des informations sur les innovations des fabricants.
- **Les magazines** : dans nos magazines sectoriels, vous disposerez d'informations sur les nouveaux produits et solutions.
- **Cebeo Technologie** : notre salon bisannuel est le forum par excellence où les fabricants de référence présentent leurs innovations.
- **Cebeo Campus** : le programme de formation de Cebeo vous offre la possibilité d'accroître vos compétences ou de vous spécialiser dans certaines techniques.
- **Les soirées d'information et les présentations de produits** : dans nos filiales, vous pouvez participer régulièrement à des présentations de produits par des fabricants, des moments d'informations détaillées, des roadshows ...

**PRIX** : gratuit, à l'exception d'un certain nombre de formations Campus

**GRUPE CIBLE** : 

## L'INSPIRATION

- **Le site Web** : les dossiers thématiques et les projets sont des sources d'inspiration parfaites pour votre prochain projet.
- **Le Buildings Forum** : ce site reprend de nombreux projets auxquels Cebeo a collaboré.
- **Les magazines** : des dossiers sur les thèmes actuels du secteur et les projets.
- **Les show-rooms** : des lieux dans lesquels vous pouvez vous rendre - en compagnie de votre client ou non - pour l'élaboration de projets d'éclairage, d'automatisation et d'autres techniques.
- **Les vidéos** : si nous ne pouvons pas l'expliquer avec des mots, nous vous le montrons volontiers en images. Regardez sur notre site Web ou sur notre canal YouTube et vous comprendrez ce que nous voulons dire.
- **Les réseaux sociaux** : est-ce que vous nous suivez déjà sur Facebook et LinkedIn ? Contrôlez si c'est bien le cas, parce que nous vous tenons également au courant sur nos canaux de réseaux sociaux.
- **Les salons** : vous nous retrouverez lors de différents salons et événements, qu'ils se focalisent sur les installateurs ou sur une niche spécifique. C'est le moment idéal pour découvrir que Cebeo offre bien plus que vous ne le pensiez peut-être.

**PRIX** : gratuit

**GRUPE CIBLE** : 

## ASSISTANCE TECHNIQUE ET COMMERCIALE

- **Calculateurs** : calculer une installation photovoltaïque, des débits de ventilation ou la capacité d'une pompe à chaleur, ... faites confiance aux outils de calcul de Cebeo. Vous les trouverez sur notre site Web et sur l'e-shop de Cebeo, tout comme un certain nombre d'outils de calcul de fabricants.
- **Accompagnement de projets** : vous pouvez nous communiquer un nouveau projet via nos filiales, un représentant ainsi que sur le site Web. Nos collaborateurs techniques et commerciaux mettront tout en œuvre pour vous aider à réussir votre projet en fonction de vos besoins.
- **Subsides** : l'assistance financière forme souvent la base pour permettre l'introduction de nouvelles techniques et de la technologie. Notre outil de recherche de subsides en ligne vous permet de trouver à tout moment les subventions qui sont d'application.
- **FAQ** : vous trouverez rapidement sur notre site Web une réponse aux questions les plus souvent posées sur nos services.

**PRIX** : gratuit

**GRUPE CIBLE** : 



# DEMANDER CONSEIL

---

**Vous voulez certainement éviter un achat ou un projet qui vous donne ensuite des regrets. Bien souvent, il suffit de s'informer au préalable de manière approfondie sur la meilleure solution. Cebeo accorde beaucoup d'importance à la mise à disposition de conseils spécialisés et au partage de son expertise.**

## CEBEO CAMPUS

Le programme de formation de Cebeo vous offre l'opportunité d'accroître vos compétences ou de vous spécialiser dans certaines techniques. Les formations sont données par nos collaborateurs ou par des spécialistes des fabricants.



## PROJECT MANAGEMENT

Grâce à une approche de projet globale, vous aurez la possibilité de faire une offre complète pour votre projet et vous disposerez en même temps des détails nécessaires par technique. Outre cela, vous pouvez faire appel aux conseils spécialisés de consultants et d'experts.

**PRIX :** gratuit, certaines formations Campus et études du Competence center sont payantes

**GRUPE CIBLE :** 



## COMPETENCE CENTERS

Des spécialistes dans leur branche vous aident à trouver la solution adéquate dans les domaines suivants :

- **Industrial Automation**
- **Smart panels**
- **Home & building automation**
- **Datacom**
- **Systèmes d'énergie renouvelable**
- **Eclairage**
- **Câbles**

Nos Competence centers disposent des outils adaptés pour élaborer des études et faire des calculs. Ils sont de surcroît en contact étroit avec les spécialistes des fabricants.

**PRIX :** les études et calculs sont payants dans un certain nombre de cas.

**GRUPE CIBLE :** 



# DEMANDER UNE OFFRE ET COMMANDER

---

**Vous savez ce que vous voulez et vous voulez à présent également savoir ce que cela va coûter. Une offre adéquate est indispensable avant de décider d'un achat. Mais le prix n'est certainement pas la seule chose à laquelle vous pensez lorsque vous passez une commande. C'est en effet également le moment de penser à la livraison. Au demeurant, vous pouvez également passer commande où et quand vous le voulez.**

## DES OFFRES PERSONNALISÉES, CLAIRES ET COMPLÈTES

Nos offres sont pourvues de **liens vers l'e-shop de Cebeo** de manière à ce que vous disposiez des informations sur le produit. Votre offre est également personnalisée : les prix et le service sont taillés sur mesure. Si vous le souhaitez, vous pouvez également demander une alternative pour certains produits.

## ASSORTIMENT ET STOCK

Les **filiales** reprennent en moyenne plus de **3 500 références de produits** en stock. Et ce nombre est encore plus élevé dans les filiales de Courtrai et Charleroi. Nous assurons un stock **central de 55 000 références**. Notre catalogue de produits total se compose de plus d'un million d'articles.



## OPTIONS DE LIVRAISON

Lors de l'introduction de votre commande, vous pouvez choisir parmi de nombreuses options de livraison différentes (voir le chapitre Livraison). Vous pouvez les indiquer dans l'e-shop de Cebeo ou les communiquer dans la filiale.



## COMMANDER, TOUJOURS ET PARTOUT

Passez votre commande où et quand vous le voulez :

- Dans les filiales avec un système de scanning convivial
- Sur l'e-shop de Cebeo
- Avec l'appli Cebeo App pour Smartphone et tablette. Disponible pour Android et iOS.
- Intégration système : introduisez directement votre commande dans notre système via votre propre package ou logiciel ERP.
- Via mail et téléphone

**PRIX** : gratuit

**GROUPE CIBLE** :   

## SUIVRE LA COMMANDE ET LA LIVRAISON

Après l'introduction de votre commande, vous recevez une confirmation par mail. C'est également le cas en ce qui concerne la livraison. Vous pouvez retrouver l'ETA (**Estimated Time of Arrival**) de votre livraison sur l'e-shop de Cebeo.



# LA LIVRAISON

## LIVRAISON STANDARD

---

Vous pouvez commander les articles en stock via l'e-shop de Cebeo jusqu'à 19h pour une livraison le jour ouvrable suivant. Dans les filiales, vous pouvez commander jusqu'à 15h. Les options de livraison standard sont les suivantes :

- Lieu : filiale, chantier, entreprise ou, si nécessaire, encore plus spécifique.
- Timing : si vous le souhaitez, vous pouvez demander une plage horaire.
- Livraisons partielles : si tous les produits ne sont pas en stock, vous pouvez faire livrer vos commandes en différentes parties.



## LIVRAISONS RAPIDES

---

Vous voulez disposer plus rapidement de vos marchandises ? Utilisez dans ce cas les possibilités suivantes :

- Livraison express : si vous avez besoin de vos produits le même jour, notre Customer service organise une livraison express.
- Click & collect : dans un certain nombre de filiales, vous pouvez retirer votre commande le jour-même. Vous trouverez leur nom sur le site Web.
- Speed desk : dans la filiale de Mouscron, vous pouvez retirer votre commande après 1h. Celle-ci est prélevée dans notre stock central. Pour le câble, le temps d'attente s'élève à 2h.

## COMMANDES À LA DEMANDE

---

Faites mettre l'ensemble de votre commande en stock chez Cebeo et faites-vous livrer à la demande. Si nécessaire, vous pouvez louer de l'espace de stockage – local ou central – et enlever vous-même vos marchandises.

## TRANSPORT SPÉCIAL

---

Pour les livraisons de pièces lourdes de plus de 3 tonnes ou de très grands volumes.

## PLUSIEURS ARRÊTS

---

Tout ne doit pas être livré au même endroit ? C'est tout à fait possible !

## SOS DELIVERY

---

Vous avez besoin d'urgence d'un produit, par exemple parce que votre production menace de s'arrêter ? Appelez notre **numéro d'urgence 016 27 13 95 24/7** et nous vous procurerons l'article nécessaire aussi vite que possible.

## LOGISTIQUE DE CHANTIER

---

Cebeo propose une assistance supplémentaire pour les tâches logistiques sur votre chantier.



**PRIX** : les services logistiques standard sont gratuits. Les services logistiques spéciaux peuvent être payants ou faire partie d'un projet ou d'un contrat.

GRUPE CIBLE : 



**Pour le projet AZ Delta, nous avons pu compter sur Cebeo en tant que partenaire logistique solide. Un contrat-cadre a été négocié pour les câbles data et de commande. Cebeo a stocké ceux-ci pour notre compte et nous faisons chaque jour un appel des livraisons. Nous avons ainsi pu nous assurer de la continuité du fonctionnement tout en n'ayant qu'un minimum de stock sur le chantier.”**

**BART NEYRINCK,**  
EEG NV

## KITTING

---

Dans notre centre de distribution, vous pouvez faire confectionner des kits pour des marchandises qui doivent être mises ensemble et dans un seul paquet.

## PERSONNALISATION

---

Faites imprimer le nom de votre entreprise ou d'autres informations sur certaines marchandises et sur le câble (data).

## MRO BOX

---

Vous pouvez faire livrer les (petits) produits électrotechniques pour l'entretien dans une MRO box pratique et réutilisable.



# OPTIMISATION DES PROCESSUS



**Grâce au service Vendor Managed Inventory (VMI) de Cebeo, nous pouvons toujours disposer de nos produits critiques et nous ne devons pas nous occuper de la gestion de leur stock. Nous pouvons sans souci garantir la continuité de nos activités.**

**VOPAK**

## MRO

---

Optimisation du processus MRO pour les entreprises industrielles en proposant des contrats qui font baisser sensiblement les coûts administratifs.

## GESTION DE STOCK

---

Cebeo vous assiste de son expertise pour votre gestion des stocks. Notre service est à la mesure de vos besoins et de vos attentes. Avec pour résultat une baisse de vos coûts.

## ASSORTIMENT SUR MESURE

---

Une version personnalisée de l'e-shop de Cebeo dans laquelle vous ne voyez que votre catalogue de produits.

## VOS PROPRES CODES-BARRES

---

Demandez via l'e-shop de Cebeo vos propres étiquettes avec codes-barres afin de pouvoir plus facilement passer commande sur base de votre propre système de scanning.

**PRIX:** les services de MRO et de gestion de stock font partie d'une convention.

**GRUPE CIBLE :**   

# L'APRÈS-VENTE

## FACTURATION

---

Peut être adaptée sur mesure en fonction de vos besoins.

- **Fréquence** : hebdomadaire, mensuelle, ...
- **Support** : papier, électronique



## LOCATION D'APPAREILLAGE DE MESURE

---

Vous pouvez louer certains appareils de mesure spécialisés et/ou onéreux chez Cebeo.

## RÉPARATION DE MACHINES

---

Vous pouvez rapporter votre machine cassée dans une filiale et demander un appareil de remplacement.



## RECUPEL

---

Nos filiales sont agréées comme points Recupel. Nos transporteurs reprennent également les anciens appareils ménagers à l'achat d'un nouveau. Demandez-le au préalable.

## LES TOURETS VIDES

---

Sur demande, les grandes bobines de câble sont enlevées à l'endroit que vous nous communiquez.

