

Equipamiento del hogar

# Productos frágiles, fabricantes exigentes



*Con el auge de la construcción de chalets y el deseo que se tiene en decorarlos, el sector del equipamiento del hogar está experimentando un fuerte crecimiento.*

*Los consumidores le dedican una parte importante de su presupuesto ya que están muy bien informados gracias a los nuevos medios de comunicación, principalmente internet. En este mercado tan competitivo, las exigencias en materia de transporte son drásticas : calidad de la prestación, pero sobre todo imagen de marca.*



**E**s difícil hablar de cifras en el mercado del equipamiento del hogar dado su abanico de ofertas : cocinas, chimeneas, reformas (carpintería interior y exterior, ventanas), sanitarios, calefacción, equipo eléctrico... La gama es amplia, las marcas, numerosas. Por otra parte, los consumidores están informados y son exigentes, realizando a menudo sus primeras selecciones a través de internet, antes de ir a las tiendas en busca de las marcas. Quieren elegir, conseguir una buena relación calidad-precio, tener unos acabados impecables y ¡ tienen prisa para que se les entregue el material cuanto antes !

Los fabricantes han de ofrecer una gama variada, mediante una distribución multicanal (grandes superficies de bricolaje con las marcas especializadas, sin olvidar a los pequeños industriales). Ahora bien los protagonistas del mercado del equipamiento del hogar no pueden tener una fábrica para cada tipo de



producto. En consecuencia deben llevar a cabo una reflexión sobre su cadena de distribución, con herramientas industriales flexibles y esquemas logísticos optimizados (almacenaje, gestión de flujos). De aquí la búsqueda de proveedores capaces de responder a las características específicas de este mercado.

**La imagen del fabricante está en juego** “Fabricamos cocinas, cuartos de baño y hacemos los trabajos de reforma sobre pedido, tenemos que optimizar la cadena logística incluyendo las 4 semanas que se tardan en la fabricación y la realización del trabajo (de sanitarios y electro-domésticos), indica Pascal Bert, Director Industrial y Logístico de la sociedad Fournier. *Los vehículos son cargados al máximo, las piezas se cargan una a una ya que sus dimensiones y pesos son diferentes.*” Ésta es la principal dificultad en este sector, ya que los productos son frágiles y pesan mucho. Para los distribuidores que trabajan por encargo, la noción de

**“Cuando los conductores realizan la entrega a nuestros clientes, es nuestra imagen la que está en juego”.**

**Cocinas, cuartos de baño y trabajos de reforma se comercializan bajo las marcas Mobalpa y Pérène.**

servicio es fundamental, los productos han de llegar a su hora en excelentes condiciones para satisfacer inmediatamente la demanda de sus clientes. Con 25 años de experiencia en este sector, Norbert Dentressangle ha seguido la evolución de este mercado y sabe responder a las exigencias de los fabricantes: optimización de carga (productos voluminosos), manipulación (paquetes frágiles), plazos de entrega (cadena logística). *“El parque de remolques nos pertenece pero la mitad del transporte se garantiza mediante subcontratas externas, principalmente con los 12 contratos de Norbert Dentressangle, puntualiza Pascal Bert. El Grupo responde a nuestras exigencias de manipulación de los productos y su personal posee un buen conocimiento de nuestro sector de actividad. Esperamos una verdadera cultura de cliente por su parte; cuando ellos realizan las entregas, nuestra imagen está en juego.”*

Los mismos requisitos demanda la sociedad FIMA, fabricante de carpintería exterior. *“Norbert Dentressangle pone sus vehículos a disposición según la organización de los retornos, comenta Michel Pichon, responsable de transporte en FIMA. En el contrato figuran las características físicas pero también los imperativos de calidad como la limpieza del vehículo. Nuestro personal carga la mercancía pero cuando el cliente realiza los intercambios con el repartidor, en realidad se está dirigiendo a FIMA.”* La rotura y los litigios son raros, es pues a nivel del servicio al cliente que se manifiesta el dominio que tiene el Grupo. ¡ El cliente final sale ganando, su pedido ha sido objeto de todas las atenciones !

## Mobalpa y Pérène

**La sociedad Fournier fabrica y comercializa cocinas, cuartos de baño y trabajos de reforma bajo diferentes marcas, principalmente Mobalpa y Pérène.** La sociedad con base en Thônes (Alta Saboya), emplea a 1 040 personas para un volumen de negocio de más de 200 millones de euros. 200 000 referencias de productos se ofrecen a más de 500 distribuidores de Francia y el extranjero. En el 2005, se expidieron 500 000 muebles de cocina y 80 000 muebles de baño.

## FIMA

**Con base en Lissieu (Ródano), la sociedad es fabricante de carpintería exterior, ventanas y puertas principalmente, en PVC (60 % del volumen de negocio), en madera (25 %) y aluminio; una gama muy variada, producción a medida. El transporte representa 50 semi-remolques por semana, sabiendo que FIMA garantiza un día fijo de reparto a sus 150 mejores clientes.**



La sede de FIMA en Lissieu (Ródano)

