

ENERGY TODAY

- › **Spécial** Jeter un coup d'œil par-dessus les épaules des collègues de travail
- › **Marketing** Nouvelle plate-forme avec service d'offres
- › **Technique** Technologie de ventilation moderne - plus que de l'air frais
- › **Service** Formulaire web avec tickets

Nos collaborateurs inversent les rôles

Les secrets du programme inversion des rôles au sein de l'entreprise



Sommaire

› Éditorial

Elis Carneiro de Almeida, apprentie en 3e année d'apprentissage

Spécial

› Inversion des rôles

Des expériences directes	6
Interview de Martin Hartmann	8
Même un apprenti change d'environnement	9

Marketing

› Accéder à l'offre en cinq minutes

Profiter du nouvel outil en ligne	10
-----------------------------------	----

› Enquête de satisfaction client 2018

Sondage d'envergure des partenaires pro et des clients finaux	12
---	----

Technique

› Technique de ventilation moderne

Systèmes intégraux LWZ 504, LWZ 180 et LWZ 280	14
--	----

› Installation de référence

Projet Forster à Hünikon	16
--------------------------	----



6 | Initiative RH: Promotion de la compréhension mutuelle



16 | Remplacement d'une pompe à chaleur



14 | Technique de ventilation moderne

Calendrier

› Séminaires de formation 2019

Informez-vous sur notre site Internet:
www.stiebel-eltron.ch/formation

Service

› Formulaire web en complément de la hotline

Un ticket pour accéder à la solution 18

Actualités

› Départ à la retraite d'Edith Tanner

Une nouvelle tranche de vie attend 19

› Du nouveau à l'Est et à l'Ouest

Réouverture et extension des bureaux extérieurs 20

› «Transmettre un peu de joie»

Don à l'association Theodora 22

› Les prix de l'entreprise à l'honneur

Les heureux gagnants de notre tirage au sort 23



Evaluer ENERGY TODAY maintenant et gagner un cadeau de Noël avec un peu de chance

Que pensez-vous de notre magazine? Veuillez nous renvoyer le présent coupon-réponse pré rempli avec votre appréciation avant le 23 décembre 2018 au plus tard. Si vous avez de la chance, vous pourrez vous réjouir d'un cadeau de Noël de notre part: **Nous procéderons au tirage au sort parmi tous les participants d'un week-end pour deux personnes à Riederalp avec vol en hélicoptère et fondue sur le glacier d'une valeur de Fr. 1108.-.**



20 | Nouveau bureau extérieur à Egnach

Impressum

Éditeur: STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig
info@stiebel-eltron.ch | www.stiebel-eltron.ch

Rédaction: Rahel Bühlmann | Sibylle Laube | Elis Carneiro de Almeida

Layout: STIEBEL ELTRON AG | Köpflipartners AG, Neuenhof

Photographie: STIEBEL ELTRON AG | Eliane Dürst

Impression: Kromer Print AG, Lenzburg

STIEBEL ELTRON



JOYEUX NOËL

**MERCI POUR CE VOYAGE INOUBLIABLE AU COURS
DE L'ANNÉE JUBILAIRE!**

Chères clientes et clients,

Le thème principal du présent magazine client est notre projet interne inversion des rôles. Ce projet donne au salarié l'opportunité de voir ce qui se passe dans un autre département pendant une demi-journée. Personnellement, je trouve que c'est une excellente opportunité pour les collaborateurs de découvrir la manière dont les autres équipes travaillent et les défis qu'elles doivent relever.

En qualité d'apprentie commerciale, j'ai au cours de mon apprentissage la possibilité d'apprendre différentes tâches administratives dans divers domaines de travail. Grâce à ce système de formation, je peux en outre mieux connaître les collaborateurs et je découvre comment tous travaillent différemment. D'une part, j'apprends beaucoup de nouvelles choses et d'autre part je peux apporter un peu de contribution personnelle.

Entre-temps je suis déjà en troisième des apprentissages et je peux ainsi affirmer qu'une telle inversion des rôles vaut vraiment le coup. Je trouve que le vaste aperçu dans les différents domaines professionnels est très utile, car à la fin on a une image globale des interdépendances de tous les processus. Je comprends comment les différents départements fonctionnent et je sais par conséquent à qui m'adresser en cas de question en suspens.

Au cours de ma formation, j'ai pu accumuler beaucoup d'expérience, étoffer mon savoir et j'espère que mes collègues de travail ont pu en faire autant grâce à ce projet.

Je vous souhaite à présent une agréable lecture de notre magazine et un bon début de saison hivernale.



A handwritten signature in black ink, reading 'Elis Carneiro de Almeida'.

Elis Carneiro de Almeida
apprentie en 3^e année d'apprentissage

Inversion des rôles

Nos collaborateurs ont pu pendant une demi-journée jeter un regard par-dessus l'épaule d'un ou d'une collègue de travail d'un autre département et découvrir ainsi de nouveaux horizons.



L'idée est aussi simple qu'efficace: chaque collaboratrice chaque collaborateur de l'entreprise change de poste de travail pendant une demi-journée. Cela leur permet d'une part de développer leurs propres perspectives et d'avoir grâce à l'aperçu une meilleure compréhension et davantage de sensibilité aux tâches et problèmes des autres départements. D'autre part, une telle inversion des rôles permet d'avoir une vision plus globale de l'entreprise et d'améliorer la collaboration en général. Les différents retours le confirment. «Ce fut un changement très instructif», telle est la conclusion positive générale des participants.

Des expériences directes

Martin Hartmann, membre de la direction et co-initiateur du programme inversion des rôles a également opéré une telle inversion des rôles et passé une demi-journée aux côtés d'un collaborateur des services externes: «Cela sensibilise aux problématiques que rencontrent les collaborateurs d'autres départements dans le cadre de

leurs activités quotidiennes. Même si je ne peux pas résoudre les problèmes ou les résoudre immédiatement, je bénéficie grâce à cet aperçu d'une meilleure compréhension de leur situation» renchérit-il en exprimant sa position.

L'aperçu favorise la compréhension et la collaboration

Le retour d'expérience de Tim Grenacher le confirme également: «Dans le cadre de mon travail quotidien, je suis de temps à autre amené à travailler avec notre département administratif» raconte Tim Grenacher, «et j'ai souhaité en savoir davantage. Quelles sont leurs tâches, quels thèmes et demandes traitent-ils? J'ai été particulièrement intéressé par leur contact direct avec la clientèle. Celui-ci est-il comparable au nôtre, leurs conditions et leurs conditions-cadres sont-elles similaires et doivent-ils aussi de temps à autre «se battre»?» Cela a incité le collaborateur backoffice à opter pour une demi-journée aux côtés de Concetta Azzarito, cheffe d'équipe administration, service



client, dans le cadre du programme inversion des rôles.

C'est bien volontiers qu'elle a renseigné son collègue et lui a donné un aperçu de son travail quotidien. «C'est passionnant d'échanger avec les autres. En fin de compte, mon équipe et moi-même profitons également de l'intérêt que Tim manifeste à propos de nos processus et des contenus de notre travail. Tout comme nous, il est attaché à la compréhension mutuelle. Ensemble, nous pouvons promouvoir tout cela et espérer atteindre ainsi une collaboration plus constructive et plus efficace.»

La méconnaissance est souvent source de malentendus

«Ce sont des exemples comme celui de Tim et de Concetta qui donnent du sens au programme inversion des rôles», explique Noëlle Frauenfelder, collaboratrice ressources humaines. Leur longue expérience professionnelle confirme que la non-compréhension est souvent à l'origine de conflits. «On ne sait pas ce que les autres départements font tout au long de la journée. Mais on en a très probablement une idée, par exemple en matière de volume de travail ou de contenus du travail. Dans le pire des cas, ces hypothèses sont transférées sur des personnes, génèrent peut-être des préjugés, sans que l'on connaisse réellement les gens. Cela génère une non-communication inutile et par voie de conséquence souvent de la frustration. Une éventuelle perte d'efficacité pour ces raisons est extrêmement regrettable et peut souvent être évitée avec un peu de compréhension.»

La collaboration inter-départements n'est pas seulement simple. Pour une entreprise prospère, elle représente cependant une condition importante. Quiconque a pu découvrir les problèmes auxquels les collègues du bureau d'à côté sont confrontés, ne ressentira peut-être plus la prochaine fois la réponse comme un rejet ou comprendra subitement les interdépendances dont il pourra profiter.

«Le projet aura atteint son objectif si seulement une fraction des participants est ensuite en situation de pouvoir décider plus rapidement en raison des expériences faites ou tout simplement de s'adresser à la bonne personne dès le premier contact» affirme Frauenfelder persuadée du bien-fondé de l'opération.

Brève interview avec Martin Hartmann, Respon- sable du service interne

D'où est venue l'initiative du programme inversion des rôles?

La satisfaction des clients est l'un de nos objectifs annuels généraux. Nous souhaitons l'améliorer en permanence. À cet effet, nous devons envisager différentes approches. La collaboration au sein de l'entreprise a des effets sur l'efficacité et la qualité du travail, ce que le client perçoit également à la fin de la journée. Avec cette campagne, nous pouvons apporter une contribution importante, afin d'améliorer notre perception des besoins des clients tout au long de la chaîne de création de valeur.

Quelles sont les expériences ?

Les retours sont très positifs. Quiconque a investi la demi-journée afin de jeter un coup d'œil dans les coulisses d'un autre département confirme l'importance des impressions recueillies et de l'augmentation de la compréhension. Étant donné que cela doit être réalisé en interne et bien évidemment organisé, il y a certes quelques obstacles. Les activités quotidiennes sont mises en avant pour justifier le défaut d'initiative. Cela ne devrait pas être le cas, puisque chaque collaborateur dispose finalement de 220 jours de travail par an.

Dans le monde économique, l'inversion des rôles pour les dirigeants est connue – une semaine durant, les managers changent de perspective et travaillent en tant qu'apprentis dans une institution sociale. Où réside la différence?

Cette expérience serait vraisemblablement recommandable pour chacun d'entre nous, pas pour les cadres. Hormis le fait qu'une telle possibilité dépasserait le cadre du projet, je suis convaincu que nous sommes sur la bonne voie avec notre approche interne. Car il ne s'agit pas ici principalement du développement de la compétence sociale personnelle. La priorité va plutôt à l'effet d'apprentissage en liaison avec l'entreprise, nos produits, nos processus et surtout avec nos propres collaborateurs.

Le projet sera-t-il poursuivi?

Il est tout à fait possible que nous fassions de nouveau quelque chose sous une forme similaire. Peut-être avec des objectifs encore plus concrets, notamment sur la manière dont la collaboration limitée dans le temps doit s'exercer. Nos apprentis dans le secteur commercial travaillent dans la plupart des départements pendant leur passage dans notre entreprise. C'est en principe une bonne chose.



Les avantages d'une inversion des rôles:

- › Élargissement de l'horizon
- › Compréhension
- › Aperçu et connaissance d'un nouvel environnement
- › Inspiration et suggestions pour leur environnement quotidien et professionnel
- › Identifier les interdépendances, les avantages et les inconvénients
- › Reconnaissance et respect d'autres activités et catégories professionnelles
- › Acquisition de connaissances dont résultent des optimisations de processus et de la collaboration

Même un apprenti change d'environnement

Philip Micevski, notre apprenti en première année d'apprentissage a commencé sa formation à la centrale. «Les collaborateurs sont très sympathiques et me proposent de l'aide. Ils sont ouverts aux questions et les prochaines étapes me sont expliquées de manière claire et compréhensible», dit-il à propos de ses premières semaines de travail. Au fil du temps, il découvrira la plupart des départements de l'entreprise avec pour objectif d'être, à la fin de l'apprentissage, en mesure d'exécuter toutes les tâches administratives de manière autonome. Tous nos apprentis commerciaux passent par cette inversion des rôles au cours de leurs trois années d'apprentissage. Philippe se réjouit tout particulièrement du temps passé à la comptabilité qui l'attend à la fin de la seconde année d'apprentissage.



Le changement de perspective dans l'entreprise favorise la culture de la coopération

Une communication et une coopération qui fonctionnent bien sont l'alpha et l'oméga d'une relation de travail fructueuse entre les membres d'une équipe. Par le développement d'une identité d'équipe, il est possible de prévenir les conflits ou de les résoudre plus facilement.

Le fait de sortir de son rôle professionnel et de découvrir la perspective d'un ou d'une collègue de travail permet de connaître ses tâches et ses problèmes. Car même si l'on travaille quotidiennement ensemble, on connaît rarement les activités auxquelles s'emploie cette personne et les défis qu'elle doit relever.

Voir le travail avec les yeux de l'autre permet d'élargir l'horizon et favorise la compréhension de ses décisions. Cela permet même d'optimiser des processus et d'améliorer la collaboration. Car les participants peuvent désormais percevoir leur méthode de travail et leurs approches diverses comme une ressource.

Un changement de perspective réussi fait naître une nouvelle base d'un travail commun fructueux.

Accéder à l'offre en cinq minutes

Nous mettons en relation les produits,
les installateurs et les clients finaux pertinents

Réserver des vacances en ligne, configurer la nouvelle voiture sur Internet, vérifier la situation de la maison quant à la compatibilité PV via Internet – fait aujourd'hui partie des standards. Nous tenons compte du besoin croissant d'informations sur les produits, le conseil et les services disponibles rapidement et avons procédé à une refonte totale de notre navigateur pompes à chaleur. Celui-ci comporte désormais une création d'offres indicative pour installateurs entièrement numérisée

Un formulaire web convivial

Notre outil interroge de manière simple les personnes intéressées par une pompe à chaleur sur les exigences d'une situation d'habitation ou d'un projet de construction. Les questions posées ne nécessitent aucune connaissance technique particulière et un novice peut y répondre sans aucun

problème. L'évaluation préconise de un à trois kits de solutions STIEBEL ELTRON approprié(s) sur la base des indications faites. Celle-ci comporte une mention du prix recommandé par le fabricant (prix brut) du produit. Si le client intéressé souhaite bénéficier d'une offre indicative complète pour son projet de pompe à chaleur, avec livraison et montage, il doit en outre préciser ses données personnelles.

Accéder à l'offre sans engagement en quelques étapes

De cette manière simple, le client final accède en cinq minutes aux informations souhaitées – et en contact avec vous en qualité de partenaire professionnel. Car vous profitez également de notre service d'offres. Si vous êtes enregistrés dans l'outil et qu'une demande concerne votre région, une offre indicative est réalisée avec vos paramètres (vous pouvez saisir individuellement les ajustements des prix concernant le matériel et la main-d'œuvre). En outre, vous êtes informés en temps réel et vous avez la possibilité d'entrer en contact avec l'intéressé pour préciser votre offre sans engagement ou convenir d'un rendez-vous avec lui.

En qualité de partenaire professionnel, vous profitez également de notre service d'offres

Votre participation est rapide et possible sans aucun problème. De plus, elle est gratuite pour nos partenaires professionnels. Profitez par conséquent de l'opportunité: cette forme d'identification des prospects nécessite certes un investissement initial de votre part, mais fonctionne de manière totalement automatisée par la suite. Vous fixez les modalités et les conditions et vous n'êtes pas en concurrence directe avec d'autres fournisseurs. Nous vous expliquons bien volontiers le système de manière détaillée: adressez-vous à cet effet à votre conseiller technique compétent ou contactez notre responsable marketing Chris Knellwolf (chris.knellwolf@stiebel-eltron.ch).





«Les partenaires professionnels
et les clients finaux
profitent du nouvel outil.»

Chris Knellwolf, Responsable marketing



«On peut toujours s'améliorer.
Maintenant nous pouvons
nous concentrer encore plus
efficacement.»

Patrick Drack, Responsable du service client

Enquête de satisfaction client 2018

Sondage en ligne des partenaires pro et des clients finaux

Lors de l'examen de fin d'année 2017, la direction a défini une orientation claire conjointement avec les chefs d'équipe: L'objectif est une satisfaction des clients en constante augmentation. Dès les discussions, il est apparu qu'un consensus quant à la définition des besoins des clients était une condition préliminaire pour y parvenir. En guise de mesure validée pour l'identification des souhaits en la matière et la mesure de la satisfaction, il a été décidé de réaliser une enquête à grande échelle.

Après les vacances d'été, de nombreux partenaires pros et clients finaux ont été contactés par e-mail. Celui-ci contenait un lien vers un questionnaire auquel il était possible de bien répondre en y consacrant environ cinq minutes. Les contenus étaient différents pour les deux segments de clients, en outre les questions ont été posées en trois langues.

Le retour a été très réjouissant, puisqu'en moyenne plus de 12 % de l'ensemble des personnes interrogées ont donné leur avis. Dans l'ensemble, les résultats ont été une belle confirmation. La majorité des réactions a été positive. Nous sommes sur la bonne voie.

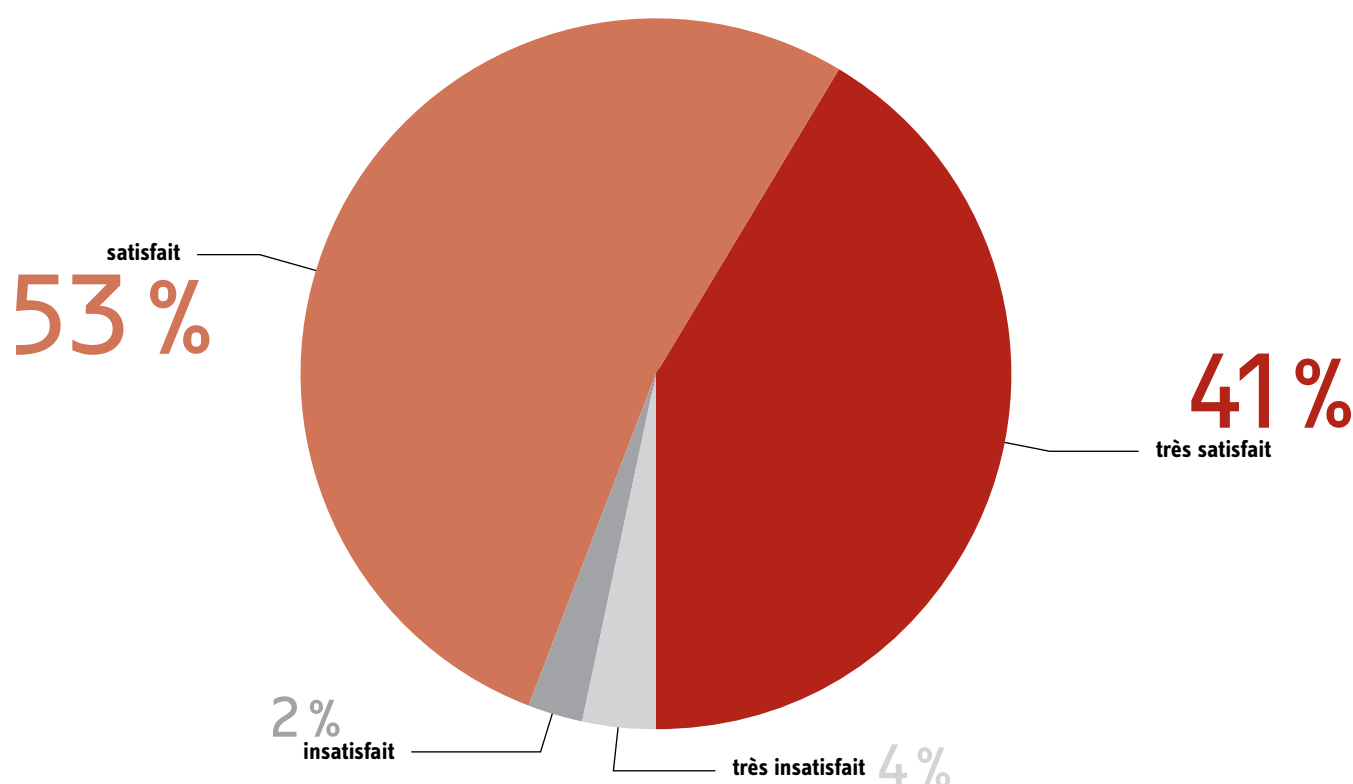
On peut toujours faire mieux

Bien évidemment, nous ne nous endormons pas sur nos lauriers suite à ces retours, parce qu'en y regardant de plus près, il apparaît qu'il reste encore beaucoup de choses à faire. Ce sont des indications précieuses qui nous sont parvenues à travers les nombreux messages. Nous avons ainsi pu nous faire une image plus précise de ce qui ne va pas et des points sur lesquels une initiative de notre part est attendue. Il apparaît également plus clairement quels sont les points relevant de cas isolés et où il est

nécessaire d'agir de manière globale. Cela nous permettra également d'aborder les problèmes de manière plus différenciée à l'avenir. Nous voulons et nous allons en tirer nos leçons, nous avons communiqué vers l'Allemagne à la maison-mère en ce qui concerne les affirmations sur les produits et nous définissons les points d'action les plus importants en interne.

Nous vous remercions pour la participation et les retours constructifs. Nous voulons mettre cette chance à profit pour poursuivre notre développement. Nous allons également procéder à un débriefing et poursuivre notre route en collaboration constructive avec nos partenaires.

Très grande satisfaction des partenaires spécialisés de STIEBEL ELTRON



Une technologie de ventilation moderne – plus que de l'air frais

Les systèmes de ventilation innovants assurent un renouvellement d'air régulé sans gaspillage d'énergie. Selon le type d'appareil, ils prennent également en charge le chauffage et la préparation d'eau chaude sanitaire.

L'isolation thermique des bâtiments neufs et des rénovations s'améliore sans cesse, si bien que l'énergie calorifique reste dans les quatre murs en hiver. Mais avec la chaleur, l'air humide consommé ne peut plus s'échapper. Une ventilation fréquente serait nécessaire. Mais comment y parvenir sans littéralement jeter par la fenêtre les économies de chauffage réalisées? Les systèmes de ventilation modernes autorisent un tel renouvellement d'air régulé et économe en énergie. Les appareils combinés assurent d'autres fonctions outre la ventilation comme le chauffage ou la préparation d'eau chaude.

Pourquoi la ventilation est essentielle

Les maisons modernes sont aujourd'hui tellement étanchées par une isolation judicieuse que les pertes d'énergie sont minimales. Mais les transformations également sont tellement bien protégées après la restauration de l'enveloppe du bâtiment qu'une perte thermique non-intentionnelle n'est même plus possible.

Cette amélioration positive de l'isolation thermique présente néanmoins un conflit d'intérêts: D'une part, l'énergie thermique précieuse doit rester à l'intérieur de la maison. En même temps, il convient

d'assurer un renouvellement régulier de l'air afin d'évacuer l'humidité qui se forme en continu. À défaut, l'atmosphère de bien-être en pâtit et dans le pire des cas, les moisissures et les dommages au bâtiment menacent. La ventilation par les fenêtres est difficilement praticable en tant qu'unique mesure de ventilation. Car pour assurer un renouvellement de l'air minimal est économe en énergie, les experts conseillent une aération intermittente. Il est recommandé d'ouvrir simultanément plusieurs fenêtres de quatre à six fois par jour pendant env. 5 minutes. Et ce lorsque le chauffage est à l'arrêt – ce qui est quasiment impossible.

Ventilation contrôlée des logements

Les systèmes de ventilation contrôlée des logements apportent une aide fiable en la matière. Les installations de ventilation et d'aération à récupération de chaleur sont optimales sur le plan énergétique: l'air

est aspiré et de l'air frais pénètre dans les pièces – en principe comme lors de l'ouverture des fenêtres. Cependant, les systèmes de ventilation font passer l'air chaud de la pièce dans un échangeur de chaleur à proximité de l'air frais extérieur, ce qui permet de récupérer jusqu'à 80 % de l'énergie calorifique contenue dans l'air extrait. Avec une fonction de refroidissement, l'appareil apporte même un confort de température supplémentaire en été.

Avantages d'une ventilation contrôlée des logements

- › Qualité de l'air ambiant amélioré
- › Réduction des émissions polluantes
- › Confort d'habitation amélioré
- › Évitement des dégâts consécutifs à l'humidité
- › Réduction de la consommation énergétique

Avantages LWZ 180/280

- › Récupération de chaleur élevée (jusqu'à 93 %)
- › Fonctionnement silencieux grâce au niveau sonore faible
- › Remplacement aisé du filtre
- › Échangeur de chaleur à récupération d'humidité pour un air ambiant agréable
- › Design moderne STIEBEL ELTRON



Ventilation premium pour plus de confort et moins de pertes énergétiques: LWZ 180/280



Parfaitement adapté aux bâtiments neufs: le LWZ 504

Avantages LWZ 504

- › Appareil compact doté des fonctions ventilation, chauffage, préparation d'eau chaude sanitaire et refroidissement
- › Ventilation automatique – avec récupération de chaleur de jusqu'à 90 %
- › Technologie de pompe à chaleur à haute efficacité intégrée
- › Préparation d'eau chaude sanitaire 10 % plus rapide et coûts de chauffage jusqu'à 18 % inférieurs grâce à la technologie à inverser.
- › Fonction de refroidissement optimale, à haute efficacité énergétique
- › Extrêmement silencieuse grâce à l'insonorisation intégrale
- › Une utilisation simple et intuitive de toutes les fonctions

Même s'il est toujours possible d'ouvrir les fenêtres, la plupart des propriétaires ne ressentent pas le besoin de le faire, notamment les personnes souffrant d'allergies: Grâce aux filtres de haute qualité, les pollens et la poussière ne pénètrent même pas à l'intérieur de la maison.

Appareil de ventilation LWZ 180/280

Le système de ventilation centrale LWZ 180/280 a été spécialement développé par STIEBEL ELTRON pour les appartements aux dimensions généreuses, les maisons individuelles ou les petites unités commerciales. Avec un flux volumétrique de 60 à 350 mètres cubes par heure, il est possible d'assurer l'alimentation en air frais d'entités jusqu'à 250 mètres carrés de superficie sans aucun problème. Les ventilateurs à haute efficacité et vitesse de rotation lente abaissent nettement le niveau sonore, garantissent un flux volumétrique constant – et assurent ainsi un climat agréable. La récupération de chaleur de l'air extrait s'effectue selon le procédé dit à double flux croisé. Jusqu'à 93 % de l'énergie thermique peut ainsi être récupérée dans l'air extrait. Le module by-pass intégré assure une réduction agréable de la température au cours des nuits d'été.

Système intégral de ventilation LWZ 504

Le système intégral compact de ventilation LWZ 504 avec certification maison passive regroupe quatre fonctions: ventilation, chauffage, préparation d'eau chaude sanitaire et refroidissement. La pompe à chaleur intégrée prélève l'énergie nécessaire pour une température ambiante agréable dans l'air extérieur. Grâce à la technologie inverser à puissance régulée, on produit exactement la quantité de chaleur nécessaire pour couvrir les besoins actuels. Ainsi, il est possible d'atteindre des performances élevées, même à basse température.

Outre la production de chaleur, les autres fonctions sont également mises en œuvre de manière efficace. Avec la gestion moderne de la ventilation, le multi-talents veille à ce que l'air frais pénètre dans les pièces tout en conservant la chaleur dans la maison. Jusqu'à 90 % de l'énergie thermique est récupérée dans l'air extrait.

L'énergie gagnée via la pompe à chaleur n'est pas seulement utilisée pour le chauffage, mais aussi pour la préparation de l'eau chaude sanitaire. Une excellente isolation du ballon d'eau chaude veille à l'absence de pertes d'énergie.

Une simple inversion du circuit frigorifique autorise également le refroidissement actif, assurant ainsi une atmosphère fraîche et agréable en été.

En outre, la LWZ 504 peut fonctionner à l'aide du courant photovoltaïque autoproduit en utilisant les accessoires adéquats (ISG plus) et ainsi influencer le tournant énergétique dans votre propre maison.

Le système intégral dispose par conséquent de tout ce dont une maison a besoin et offre en outre une atmosphère ambiante agréable et saine.



L'ancien fait place au neuf

La pompe à chaleur fiable a assuré 35 années de bons et loyaux services. Elle a désormais été remplacée par un appareil neuf plus moderne.

Ce qui dure longtemps...

Elle a assuré un fonctionnement impeccable pendant 35 ans. Cependant, les propriétaires le savaient: «Elle ne peut pas fonctionner éternellement.» Il était clair que le chauffage fidèle allait devoir être remplacé et ce sera par un modèle de STIEBEL ELTRON. «Je suis toujours un adepte de la pompe à chaleur. Nous n'avons vraiment eu aucun problème pendant toutes ces années», souligne le propriétaire. C'est pourquoi Monsieur et Madame Forster se sont pris du temps au printemps et ont sélectionné soigneusement un appareil approprié. Le choix s'est porté sur une WPL 19 A. Cet ensemble musclé très efficace convient remarquablement aux modernisations grâce à la technologie inverter. Car avec ses performances, le nouveau produit atteint une température de départ élevée, ce qui garantit un excellent approvisionnement en eau chaude. Et en matière de voisinage, le faible niveau sonore et la possibilité d'abaisser les bruits de fonctionnement en mode silence, par exemple pendant la nuit, sont des avantages déterminants. Après leur décision mûrement réfléchie, plus rien ne

s'opposait au remplacement de la pompe à chaleur. Conjointement avec l'installateur, ils ont programmé le remplacement au début du mois de mai.

Remplacement de la pompe à chaleur

Dans le cas d'une pompe à chaleur installée à l'extérieur, le remplacement n'a rien de spectaculaire. L'ancien appareil est démonté de manière professionnelle et recyclé dans les règles de l'art. Peu de temps après, le produit de remplacement est livré et installé. La mise en service est effectuée par un technicien STIEBEL ELTRON expérimenté. Avec des gestes parfaitement maîtrisés, il règle les appareils pour assurer un fonctionnement optimal et confère ainsi la touche finale à la pompe à chaleur. «Nous sommes heureux que tout se soit si bien déroulé», affirment les maîtres d'ouvrage à propos du remplacement. Bien que nous ne soyons actuellement qu'au printemps, la famille Forster est déjà parée pour l'hiver.



«Je suis toujours un adepte de la pompe à chaleur.»
Rudolf Forster, Maître d'ouvrage

WPL 19 A

- › Pompe à chaleur installée à l'extérieur
- › Excellente efficacité énergétique grâce à la technologie moderne à inverter
- › Température de départ élevée (+65 °C) assurant un confort en eau chaude sanitaire remarquable
- › Sécurité de fonctionnement grâce à un évaporateur protégé de l'extérieur contre les dommages



Les buissons ont été spécialement taillés pour le remplacement de la pompe à chaleur.



Le technicien de maintenance de STIEBEL ELTRON arrive pour effectuer la mise en service.



Le réglage de la courbe de chauffe fait également partie de la mise en service.

Un ticket pour la solution

Avec notre formulaire web, les demandes des clients peuvent être traitées rapidement et efficacement

Les défaillances de la pompe à chaleur ou incidents dans le système sont agaçants. Les effets sont surtout désagréables en hiver et il convient de pouvoir y remédier le plus vite possible. Il n'y a pas que notre équipe de services qui s'investissent avec engagement pour assurer un traitement rapide des messages de dysfonctionnements. Nos collaborateurs au sein du support s'efforcent également de traiter les messages rapidement et d'initier les mesures nécessaires.

Afin que nos clients puissent nous faire part de leurs demandes 24 heures sur 24, nous mettons immédiatement deux portails à leur disposition. Il s'agit d'une part de notre hotline d'assistance téléphonique. Quelqu'un est joignable 24 heures sur 24, 365 jours par an. Il est possible de laisser ici des messages téléphoniques ou encore de demander un conseil technique aux heures de bureau. D'autre part, un formulaire web est disponible sur notre site Internet. Le client peut ici formuler sa demande en toute tranquillité et détailler ses indications. La demande fait ensuite l'objet d'un traitement interne avant de donner une réponse qualifiée au client.

En hiver notamment, il est important de servir les clients rapidement. «Notre objectif qualitatif est de pouvoir apporter une aide à nos clients dans un délai d'un jour ouvrable en cas de dysfonctionnement, précise Samuel von Rotz à propos du principe au sein du service client. «Nos collaborateurs sont sensibilisés au fait d'apporter si possible, notamment en hiver, une réponse à une demande le même jour ouvrable.»



Traitement rapide des messages grâce au système de tickets efficace.

Le système de tickets avec le formulaire web a fait ses preuves à bien des égards: Les attentes au téléphone sont supprimées et les malentendus peuvent être évités, puisque les indications sont disponibles par écrit et ne doivent pas d'abord être saisies. Les collaborateurs ont le temps de traiter la demande dans l'ombre et d'apporter une réponse concrète aux clients. De plus, il est possible de transmettre les indications sur des remèdes figurant sur le site Internet (comme le fait de procéder à un reset ou de commuter le chauffage en mode de secours). Ainsi, en cas de défaillance de la pompe à chaleur, le client a de nouveau chaud avant même que le technicien

ne soit intervenu. Les rendez-vous aussi peuvent être confirmés par e-mail grâce à ce système.

Les expériences faites avec le formulaire web sont si bonnes que le système de tickets a été étendu à nos partenaires pros. Depuis septembre, un formulaire spécifique a été mis en place pour les demandes des installateurs.

En savoir davantage:
www.stiebel-eltron.ch/aide



Une nouvelle tranche de vie attend

Edith Tanner prend sa retraite

Elle a fait partie de l'équipe de Stiebel Eltron Suisse pendant plus de 10 ans, laquelle s'est considérablement étoffée au cours de cette période. Edith Tanner jette un regard rétrospectif sur des années très mouvementées chez son dernier employeur.

«Beaucoup de choses se sont passées.» Il s'agissait de relever l'un ou l'autre défi, à la fois le poste de travail, les collègues et les processus ont en effet considérablement changé depuis son entrée en 2004.

Edith a vécu ses débuts chez Stiebel à Remingen, dans l'ancien bureau externe du futur directeur Paul Stalder. Tout était évidemment plus petit, plus palpable, peut-être aussi un peu plus personnel. À l'époque déjà, elle était notamment l'interlocutrice des partenaires pro en matière d'offres. «Le contact avec les clients est l'un des éléments les plus passionnants et les plus beaux dans ce métier», rapporte-t-elle, «même si avec la pression croissante, c'est quelquefois très stressant. Mais au final, cela va me manquer.»

Le déménagement à Lupfig a également apporté un certain nombre de nouveautés. Edith les a toujours soutenues et en a tiré

les éléments positifs. Une capacité que Paul Stalder apprécie beaucoup chez elle. «De plus, Edith est très fiable et consciencieuse. Je me souviens volontiers de l'époque à Remingen, notre petite équipe se complétait de manière optimale», confirme-t-il. Sa dernière supérieure, Seline Mahrer ne tarit pas d'éloges en rappelant qu'Edith était avec son expérience un élément clé de l'équipe.

Le quotidien intense au sein du service commercial interne appartient désormais au passé pour Edith. «C'est un changement incontestable», confirme-t-elle. Elle se réjouit cependant d'avoir davantage de temps pour elle et ses proches. Edith indes n'a pas encore à proprement parler de projets concrets. Elle se donne le temps de voir.

Quelle que soit la voie qu'elle empruntera – nous lui souhaitons dans tous les cas une bonne santé, beaucoup de bonheur et de joie. Et disons merci.



Tania Epprecht et Patrick Fenner

STIEBEL ELTRON

Bureau extérieur Egnach
Romanshornestrasse 140
9322 Egnach
Tel. 071 440 02 07

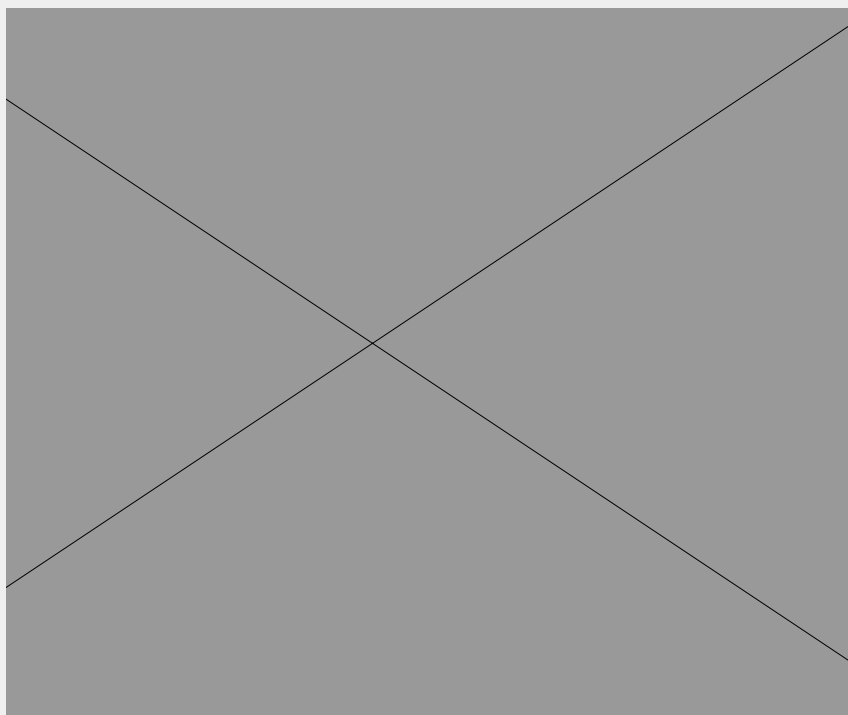
Du nouveau à l'Est et à l'Ouest

Réouverture et extension des bureaux extérieurs
à Egnach et Matran

Les excellents chiffres d'affaires des dernières années sont perceptibles. Également sous la forme d'une charge de travail croissante pour nos collaborateurs. Il est notamment nécessaire d'endiguer les tâches administratives croissantes de nos conseillers des services externes. «Nous devons affecter notre personnel en fonction de ses forces et le décharger dans les domaines qui ne relèvent pas de son cœur de métier», souligne le responsable du personnel Martin Hartmann. «Nos vendeurs doivent pouvoir se concentrer sur leur tâche principale», confirme le directeur Paul Stalder, «et ce ne sont bien évidemment pas les activités de bureau».

Nouvelle antenne à Egnach

Pour tenir compte de ces circonstances et aussi poursuivre le renforcement la région, nous avons recherché des bureaux adaptés en Suisse orientale ainsi qu'un collaborateur administratif. Le conseiller compétent Patrick Fenner se réjouit puisque tout a pu être réalisé conformément à ses souhaits. «Le bureau d'Egnach bénéficie d'une situation idéale et permet également de recevoir les partenaires. Et l'embauche de Tania Epprecht, qui assure depuis début septembre le suivi du bureau le mardi et le jeudi, est un soutien précieux pour moi. Je peux donc me recentrer davantage sur les clients.»



L'équipe de Matran: Samuel Philippona, Kaël Verhaeghe, Claire Dafflon et Patrick Waeber

STIEBEL ELTRON

Bureau extérieur Matran
chemin de la Cornache 1
1753 Matran
Tel. 026 494 09 82

Le bureau de Matran avec plus de personnel

Matran a également connu un essor important. Le bureau, géré par Patrick Waeber pour la partie commerciale et Samuel Philippona pour le service client a bénéficié de renforts avec l'arrivée de Claire Dafflon (100 % support administratif des ventes) et Kaël Verhaeghe (50 % support administratif service client). Cette antenne a d'ailleurs jusqu'à présent bénéficié d'une certaine autonomie. «Il convient de ne pas négliger les différences régionales au sein de la Suisse», confirme Waeber avec ses longues années d'expérience. À ce propos, il ne parle pas seulement des spécificités linguistiques. Le fait que nous soyons en route avec notre propre équipe en Suisse romande est important et indispensable pour pouvoir assurer un suivi adéquat de nos clients. Ce n'est que de cette manière que nous pouvons survivre à long terme ici» affirme-t-il avec conviction. Avec le développement du service interne local, Stiebel pose de nouveaux jalons et souligne ainsi l'importance de ce marché.



Nouveau bureau extérieur à Egnach



«Transmettre un peu de joie»

Don à l'association Theodora

L'année du jubilé était une année spéciale et tant les clients que les collaborateurs ont pu profiter de l'une ou l'autre particularité. Dans cette ambiance festive, Stiebel Eltron ne souhaite cependant pas oublier que la vie n'apporte pas que de la joie à chacun d'entre nous. «À cet égard, nous pensons notamment aux enfants qui auraient pourtant mérité tout le bonheur», estime Chris Knellwolf, responsable marketing. «Nous avons par conséquent décidé de faire à nouveau un cadeau.»

L'entreprise offre donc un montant de CHF 5000.- à la fondation Theodora. Cette organisation d'utilité publique offre avec ses clowns des moments pleins de magie et de poésie dans les hôpitaux et les institutions spécialisées. Ce qui constitue un soulagement impayable, notamment dans les situations difficiles et oppressantes.

André-Simon Hofer, membre de la direction de la fondation, se réjouit de ce geste. «Ainsi, nous pouvons offrir ensemble un sourire.» La remise du chèque à l'hôpital

cantonal est une occasion de fêter l'événement. Paul Stalder, Directeur Stiebel Eltron, est convaincu de l'importance de la fondation Theodora. «Nous soutenons une bonne cause et les responsables réalisent une contribution sociale importante avec le travail qu'ils effectuent depuis de nombreuses années.»

Très exactement 25 ans se sont écoulés depuis la création de la fondation et la première visite à des enfants dans un hôpital. Stiebel Eltron offre donc ainsi un cadeau à un autre jubilaire. Le présent de l'entreprise jubilaire à une association à l'honneur va visiblement illuminer le regard de nombreux enfants et faire apparaître des visages rayonnants.

L'entreprise fête son anniversaire et distribue des cadeaux

Autres heureux gagnants

Il existe d'autres chances de remporter des prix dans certaines parties de la Suisse. Lors du voyage symbolique, Stiebel Eltron a cependant déjà distribué un nombre important de bons dont les bénéficiaires ont été désignés par tirage au sort. La joie a cependant été grande lorsque la bonne nouvelle a été annoncée. Logique, lorsque contre toute attente on a pu par exemple profiter d'un week-end grandiose sur le Schwägalp.

L'inscription à la section partenaires pro de notre site Internet a été également rentable à plus d'un titre. Outre les nombreux outils utiles et documentations auxquelles on peut accéder via un Login de connexion, il y avait une chance supplémentaire de remporter

un iPad. Apparemment satisfait du résultat du tirage, Cristoph Daum. Dès l'annonce téléphonique, il a été comblé de joie. Plus tard, lors de la remise du prix par notre conseiller technique Christoph Schmutz, la joie est apparue une nouvelle fois.

Notre année du jubilé et par conséquent le voyage en Suisse touche doucement à sa fin. Il y aura vraisemblablement de nouveau quelque chose à gagner à l'avenir. Vous en serez avisé en temps utile.



Êtes-vous intéressé? Pour plus d'informations,
visitez notre site www.stiebel-eltron.ch
ou contactez votre installateur sur place.



STIEBEL ELTRON AG | Industrie West | Gass 8 | 5242 Lupfig

☎ 056 464 05 00 | ✉ info@stiebel-eltron.ch | www.stiebel-eltron.ch

Indication légale | Bien que ce prospectus ait été établi méticuleusement, nous ne pouvons garantir que les informations qu'il contient soient absolument exemptes d'erreurs (par ex. concernant l'équipement et les caractéristiques de l'équipement). Les caractéristiques de l'équipement décrites dans ce prospectus ne s'entendent pas comme assurances contractuelles quant à la nature de nos produits. Certaines caractéristiques peuvent entre-temps être modifiées ou supprimées en raison du développement de nos produits. Veuillez vous informer des caractéristiques de l'équipement actuellement valables auprès de nos conseillers techniques. Les images contenues dans le prospectus ne sont que des exemples d'utilisation. Elles contiennent également des pièces d'installation ainsi que des accessoires et des équipements spéciaux qui ne font pas partie du contenu de livraison disponible en série. Toute reproduction ou utilisation quelconque des contenus du prospectus, en tout ou partie, exige l'autorisation préalable de l'éditeur.