

Brainbox optimise ses Demo Days virtuels

La 2^e édition de ces formations, données par la société cinacienne, s'étend sur trois samedis

Brainbox, la société d'Achène qui propose des systèmes à placer soi-même aux particuliers, organise la deuxième édition virtuelle de ces Demo Days depuis samedi dernier. La société et son directeur ont dû réfléchir en profondeur pour faire adopter le concept virtuel à ses clients.

Depuis ce samedi, la société d'Achène (Ciney) Brainbox organise la deuxième édition virtuelle de ses Demo Days. Il s'agit d'un moment de partage, entre les équipes de Brainbox, qui propose

des systèmes électriques, sanitaires, de ventilation et de chauffage à placer soi-même, et les particuliers désireux de réaliser eux-mêmes ce type de travaux.

La société créée en 1979 a dû s'adapter et trouver le moyen de maintenir cette relation entre ses employés et ses clients. Les Demo Days virtuels ont donc vu le jour, d'abord avec une première édition en septembre, sur une seule journée. La deuxième s'étirera, elle, sur trois jours. Elle a débuté ce samedi 13 mars, avec une séance consacrée au système sanitaire et au chauffage. Elle doit se poursuivre ce samedi, avec une

thématique sur le système de ventilation, et se terminer le samedi 27 mars avec une séance portant sur le système électricité/domotique.

L'avantage de cette organisation virtuelle, l'un des rares, c'est que l'événement n'a pas de limite d'inscription. « Il reste donc de la place même si j'estime que 50 % des participants à la première séance seront aussi là pour les autres », précise Philippe Fondu, le directeur de Brainbox. « Nous avons eu 65 inscrits et 50 personnes réellement participantes derrière leur ordinateur ce samedi. Cela nous donne plus de latitude d'accueillir les gens à distance qu'en réalité, et si nous devons soudainement faire face à un très grand nombre d'inscrits, il nous suffira d'augmenter le nombre de préposés pour répondre aux questions pendant la formation. »

100 % DE TAUX DE SATISFACTION

Philippe Fondu concède toutefois que cette exclusivité du distanciel qui s'impose à sa société va à l'encontre de la vision de Brainbox. « L'idée est qu'une collaboration se crée entre le client et son conseiller, qu'ils puissent se voir et se rencontrer sur le chantier du client. C'est essentiel pour la qualité du service. Nos

conseillers n'ont pas pu se rendre sur les chantiers pendant le premier confinement et nous nous sommes rendu compte que les clients posaient beaucoup plus de questions car ils n'avaient pas été poussés dans la bonne direction. »

Une bonne direction que Brainbox a aussi souhaité prendre pour ses Demo Days. Des modifications sont ainsi apportées par rapport à l'édition tenue en septembre. « On fait ça désormais sur trois matinées consécutives, afin de prendre plus de temps dans les explications et les démonstrations, qui ont aussi été ajoutées. Nous avons donc un sous-traitant qui est là pour montrer les systèmes du mieux possible, et deux caméras sont utilisées pour améliorer la qualité. Nous avons tenu compte des remarques émises par les participants en septembre, et une enquête de satisfaction a été réalisée pendant le direct de ce samedi, qui a montré que 100 % des participants étaient satisfaits. »

Un signe que les Demo Days virtuels tiennent la route, ce qui laisse augurer de la qualité pour les prochaines, qui devraient se tenir au mois de juin, dans une méthode qui reste à déterminer par Philippe Fondu et ses équipes. ●

KEVIN COLARD



Les Demo Days se déroulent avec une cinquantaine de personnes. © D.P.



Former derrière un écran : un gros changement pour P. Fondu. © D.P.