

LE RŒULX – QUAND SPAR ET GEOCONSULTING SE RENCONTRENT

# Échanges sur les bonnes pratiques commerciales

## La préoccupation première, c'est le client !

**P**ierre Thomas, gérant du Spar du Rœulx, a accueilli les membres du team Geoconsulting, PME basée à Mons, spécialisée dans le geomarketing, les études de marché du secteur du commerce de détail. Geoconsulting aide ses clients à créer leurs activités et à les développer. L'occasion pour le patron du Spar et ses hôtes d'échanger sur les pratiques commerciales. Et en cette matière, Pierre Thomas, n'est pas avare de bons conseils.

Deux équipes, secteurs d'activité et clients différents mais... un but commun : mettre le client au centre des préoccupations et tout mettre en œuvre pour le satisfaire... chez Spar comme chez Geoconsulting, le client c'est LA priorité et le service à la clientèle est LA préoccupation. Pierre Thomas est le gérant « franchisé » de la supérette Spar (Groupe Colruyt), à la chaussée de Mons. Un magasin dans lequel il est rentré en juin 2013. Et qu'il a développé (et agrandi !) à sa manière ; avec son expérience, ses principes, sa vision et ses méthodes. Avec succès. Il emploie aujourd'hui 20 personnes à

temps plein et une vingtaine d'étudiants. Et, malgré l'apparition de deux concurrents le magasin développe sa clientèle. Pierre Thomas a fait de « son » Spar, un magasin « inspirant », « chaleureux » dans lequel le client se sent bien et où il peut trouver tant des produits « classiques » que des plus particuliers.

### CE QUI FAIT LA DIFFÉRENCE...

La supérette propose ainsi un rayon « poissonnerie » alimenté quotidiennement et qui connaît un très beau succès. Autre particularité ? Ce rayon « traiteur » qui offre des plats du jour préparés sur place. Là aussi la clientèle a été conquise... Le rayon boucherie est aussi bien achalandé avec des viandes de qualité... idem pour les fruits et légumes. Mais Pierre Thomas le souligne, « il y a au Rœulx un artisan boucher de qualité et un magasin de primeurs haut de gamme, pas question de les concurrencer sur ce terrain ».

Le magasin dispose aussi d'un rayon « spiritueux » particulièrement alléchant. On y trouve des alcools (whisky, rhum...), produits « haut de gamme » en général absents des rayons des supermarchés. Un conseiller est au

rendez-vous et des dégustations sont organisées pour le plus grand plaisir des amateurs de (très) bonnes choses. Contact, conseil et Service sont la clé du succès et les clients ne s'y trompent pas. Et Pierre Thomas insiste aussi sur la présence dans ses rayons des produits locaux et régionaux. « Nous travaillons notamment avec la Ferme de Cantraine de Mignault pour les fromages et produits laitiers ; avec l'Artisan Gourmet de Manage pour ses quiches artisanales ; avec la distillerie Gerwin de Baugnies et avec le Mulino



1 : Pierre Thomas a accueilli le team Geoconsulting pour expliquer sa méthode de travail. 2 : Depuis 2013, le gérant ne ménage pas ses efforts pour développer sa clientèle et la fidéliser. 3 : Une partie de l'équipe en poste à la chaussée de Mons. Ils sont vingt employés et une vingtaine d'étudiants viennent les compléter. © JPC

Bianco un restaurant local très apprécié. Si un client y déguste un vin qu'il apprécie, il peut le retrouver chez nous... »

Pas étonnant dès lors que le Spar fidélise des clients de plus en plus nombreux. Ils seraient globalement au nombre de 2.500 en

provenance notamment du Rœulx, de Ville-sur Haine mais aussi de Naast... **JEAN-PAUL CAILLEAUX**

22056870

## PUBLI-REPORTAGE

### ■ ESPACE VISION

## Chez Espace Vision, jusqu'au 30 novembre : La monture vous est offerte !

**L'opticien louviérois prolonge son action choc : il vous offre, à l'achat de deux verres, une monture gratuite ! Profitez-en pour découvrir les dernières nouveautés. La tendance est au vintage chic avec G-Star et les marques de prestige comme Yves-Saint-Laurent.**

Toujours prêt à se couper en quatre pour sa clientèle, l'opticien Espace Vision (34 rue Albert 1<sup>er</sup> à La Louvière) a décidé de prolonger jusqu'à fin novembre son action de la rentrée : à l'achat de deux verres, la monture, au choix, est offerte (voir conditions en magasin) !

« Nous la prolongeons avec plaisir : la clientèle qui en a profité est tellement contente de la grande qualité de nos verres, que nous avons décidé d'en faire bénéficier d'avantage de personnes », annonce Jean-Marc Massin, gérant d'Espace Vision.

Pour les dames, ce sera une belle occasion de venir découvrir les collections Dolce Gabbana, Gucci, Guess et Dior, entre autres. Les messieurs ne manqueront pas d'essayer les dernières créations signées Ralph Lauren, Polo et Carrera...

Mais ce n'est pas tout. Jean-Marc Massin s'est rendu récemment, au SILMO, le fameux salon annuel de l'optique à Paris : « J'en ai profité pour commander les toutes dernières nouveautés. La tendance actuelle est au vintage chic, comme G-Star, mais aussi les marques de prestige comme Yves-Saint-Laurent. »

### Des verres pour toutes les vues

Espace Vision attache autant d'importance à votre vision qu'à votre look : « Nous proposons toujours les meilleurs verres adaptés à votre vue. Nous avons tout ce qu'il faut en magasin, même au niveau des verres



progressifs, notre grande spécialité. Avec une seule paire de lunettes, nous réglons le problème de ceux qui ont le double-handicap de mal distinguer les choses de près comme de loin. »

Espace Vision propose également des lunettes de remplacement adaptées aux personnes travaillant devant un écran d'ordinateur (verres filtrant la lumière bleue artificielle), ou atténuant les effets d'un éclairage LED (verres avec une teinte légèrement jaune).

Le tout à des prix particulièrement compétitifs, sans parler de promotions régulières et spectaculaires. « Les lunettes ne doivent pas être un produit de luxe, mais rester un bien à la portée de tous. Et il n'est pas question de rogner sur la qualité ou l'esthétique », précise Jean-Marc Massin.

Agréé auprès de toutes les mutuelles, Espace Vision propose une garantie de deux ans sur les verres et les montures. Le montage est réalisé en une heure à peine.

### Examen visuel gratuit et sans rendez-vous

Le service à la clientèle est la priorité d'Espace Vision. Celle-ci peut profiter gratuitement du « Smart Center », un programme à la pointe

### ADRESSE :

Rue Albert 1er, 34  
à 7100 La Louvière  
Tél. : 064/21.77.81

espace\_vision@hotmail.com  
www.espace-vision.be  
www.facebook.com/  
Espace-Vision

Ouvert tous les jours de  
11h30 à 15h et de 17,30  
à 23h.

Ouverture : tous les jours  
de 9h30 à 18h  
sans interruption

permettant le centrage parfait des verres.

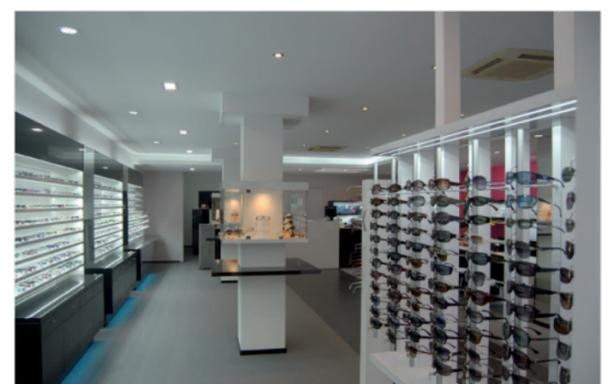
Récemment, Espace Vision a participé à la « semaine de la vision »... « mais chez nous, les examens oculaires gratuits et professionnels, c'est toute l'année et sans rendez-vous ! Il y a trop peu d'oculistes en région du Centre... Cela nous permet de satisfaire les clients plus rapidement. » Il est réalisé avec un matériel dernier cri.

En bonus, votre opticien héberge une acousticienne

chaque vendredi matin.

Bref, Espace Vision est sans doute l'opticien le plus dynamique de La Louvière. Cette vidéo vous en donnera un excellent aperçu : <https://www.facebook.com/goodideal.be/>

Pour plus d'infos, n'hésitez à consulter la page Facebook et le site internet d'Espace Vision !



SP\_22056870/ES-B

### Remise de chèques

## Un très beau geste pour le monde associatif local



Le comité Télévie. © D.R.

Pierre Thomas, natif du Rœulx et y habitant toujours, tient aussi beaucoup à inscrire ses activités commerciales dans la vie locale. Voici trois ans il a ainsi mis sur pied un concours destiné à recueillir des fonds à destination des associations et groupements locaux. Le principe est simple. Les associations désirant participer déposent une urne

nominative dans le magasin et les clients qui veulent la soutenir peuvent y glisser leur ticket de caisse.

L'association qui comptabilise le montant d'achat le plus élevé reçoit un chèque de 1.000 euros.

Cette année, c'est le comité Télévie du Rœulx qui a été récompensé. Deux autres associations ont également été récompensées. Elles, ont reçu un chèque représentant un pourcentage du montant des tickets déposés dans leur urne. La remise des prix s'est déroulée le 22 octobre dernier à l'hôtel de ville en présence de Pierre Thomas, des représentants des autorités communales et des diverses associations participantes. **●**

### LA LOUVIÈRE



## Toute la rue Sylvain Guyaux en Halloween

Bien que la fête d'Halloween n'ait pas donné lieu à de grandes organisations au centre-ville comme ça avait été le cas des dernières années, ça n'a pas empêché divers commerçants d'exploiter le thème, et en particulier le cinéma Stuart où la part belle était laissée aux déguisements et films fantastiques. Mais le cinéma a aussi montré sur sa page Facebook que le reste de la rue n'était pas en reste... **●**