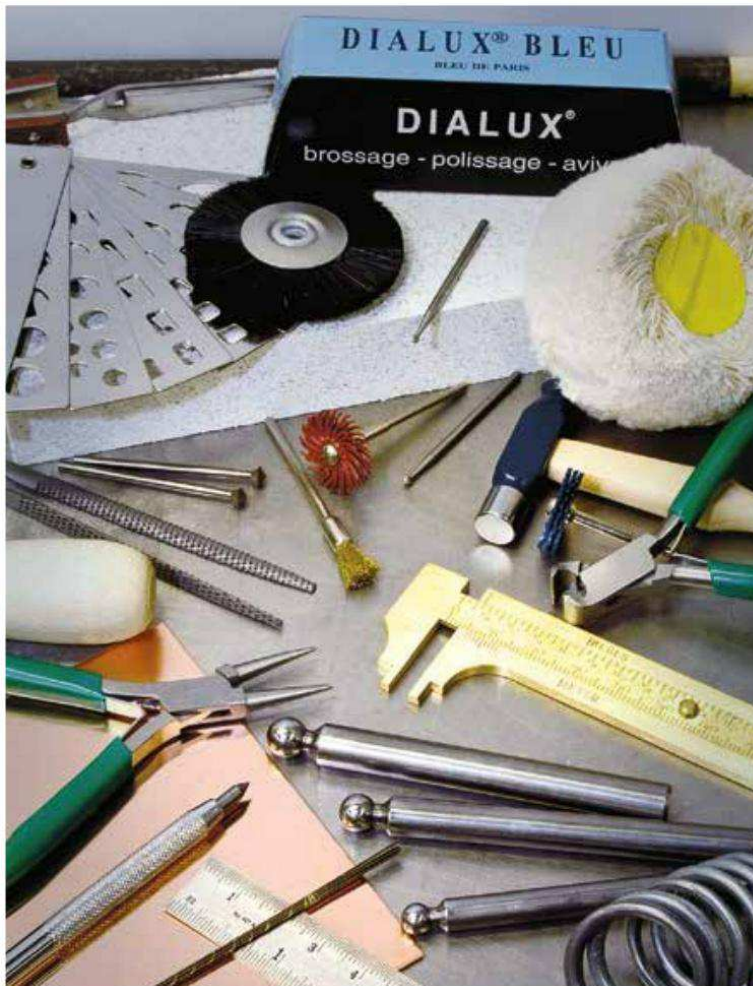


Métiers

Cookson-CLAL

L'accompagnement personnalisé pour tous

Nous avons rencontré Henri Volar, responsable de l'outillage chez Cookson-CLAL. L'écoute du marché et l'interaction avec les clients sont les points forts d'une constante évolution qui garantit une qualité optimale.



L'Officiel Horlogerie & Bijouterie : Cookson-CLAL, est un fournisseur incontournable du secteur ?

Henri Volar : Chaque client a besoin d'un outillage adapté à ses besoins qu'il s'agisse d'un artisan bijoutier, gemmologue, horloger, étudiant ou d'un fabricant industriel. Notre catalogue, qui contient **4 800 références**, présente l'ensemble des outils nécessaires aux processus de fabrication d'un bijou : du **produit le plus traditionnel** (une lime) au plus **technique** (impression 3D).

Bien évidemment, le critère de qualité prime quels que soient l'outil et son usage. Nous proposons à la fois les produits des grandes marques comme ceux des fabricants plus confidentiels.

L'OHB : Comment vous adaptez-vous à la diversité de vos clients ?

H. Volar : Nous avons hiérarchisé l'offre et avons segmenté les gammes afin de présenter des produits de qualité choisis en fonction du client, de ses besoins et de son profil. Par exemple, sur les échoppes, nous pouvons proposer la marque du fabricant Suisse Vallorbe comme les articles de la marque Antilope. La qualité est au rendez-vous dans les deux cas mais

Métiers



la différence des prix en fonction des usages permet de s'adresser à tous.

L'OHB : Vous avez mis en place une segmentation qui se divise en trois gammes.

H. Volar : Tout à fait. **Nous adaptons l'offre aux caractéristiques de la demande.** Cette segmentation de l'offre par gamme est née de la qualité des relations que nous entretenons avec nos clients et de l'évolution du secteur de la bijouterie horlogerie. J'insiste sur le fait que notre **entrée de gamme demeure qualitative**. Il appartient à l'article de correspondre à la réalité de l'activité du client et non l'inverse. Nous avons réorganisé l'ensemble de nos gammes en ce sens.

L'OHB : Comment vous tenez-vous informé de l'évolution des besoins du secteur ?

H. Volar : Nous sommes en veille constante de ce qui se fait dans l'horlogerie-bijouterie. Nous sondons le marché. Il n'est pas rare que nous

demandions à nos clients de tester les nouveautés afin de recevoir un avis objectif sur leur utilisation. C'est selon moi essentiel.

Par ailleurs, j'ai plus de vingt ans d'expérience dans la fabrication de bijouterie-joaillerie, je connais donc bien les problématiques du métier, ce qui me permet de comprendre les besoins du client.

Ici à Cookson- CLAL, je suis entouré par Cyril, notre approvisionneur et de Jules, notre assistant chef de produit, qui font le lien entre les fournisseurs et les clients. Ce noyau dur au sein de la direction de l'outillage nous a permis d'être plus performants. Ajoutons que nous travaillons en concertation avec l'ensemble des acteurs de l'entreprise, les agences, les commerciaux en passant par le service marketing, qui sont de véritables « **apporteurs de solutions** ». Ces différentes démarches nous permettent de continuer à avancer conscients des intérêts de chacun.

L'OHB : Qu'en est-il de l'innovation ?

H. Volar : Nous nous tenons informés des **dernières technologies**. Aujourd'hui, par exemple, nous proposons les technologies qui ont été présentées au dernier salon de la bijouterie. Nous vendons ainsi le **PUK 5.1** et le **DADO**, les ultimes machines à souder de précision. Nous développons également la 3D. Nous avons établi des **partenariats avec des professionnels** de ce secteur en plein essor, ce qui nous permet de proposer une offre concrète directement conçue à partir des besoins exprimés par nos clients.

L'OHB : Quels types de produits ont été plébiscités ?

H. Volar : Nous avons mis au catalogue des **logiciels de production 3D** qui permettent, à partir d'une feuille blanche, de créer le bijou. Puis, à partir de cette création virtuelle le bijoutier va pouvoir générer des fichiers qui vont lui permettre de créer ses bijoux à partir d'une **imprimante 3D**.

Ces nouvelles technologies sont de plus en plus présentes dans les écoles de bijouterie et l'on peut raisonnablement penser qu'elles vont prendre de plus en plus d'ampleur dans les années à venir.

Notre credo étant d'**accompagner nos clients au rythme des évolutions**, nous proposons aussi bien des produits « classiques » (four, creuset, machine de fonte etc.) que des produits plus « modernes » (imprimantes 3D Asiga, logiciel 3Design, etc.)

Je le rappelle, il est très important d'écouter les besoins de nos clients, et plus largement, des acteurs de la filière.



L'OHB : Le site Cookson-CLAL est un véritable outil de communication avec vos clients ?

H. Volar : Comme on l'a vu, la communication est essentielle pour se remettre en question avec l'objectif d'accompagner nos clients du mieux possible. Le site Internet de Cookson-CLAL facilite les échanges. Nos clients nous font part de leurs commentaires. Ils y retrouvent des informations techniques, des photos et des vidéos, des mises en situation. Le site devient alors un véritable outil de travail pour chacun d'entre nous.

L'OHB : L'ensemble de l'outillage est-il consultable sur le site ?

H. Volar : 100 % de l'outillage en effet. Nous donnons des conseils et informons sur l'usage des articles quel que soit leur niveau de technicité. Il peut s'agir par exemple d'une pâte à polir qui réagira différemment selon la brosse avec laquelle on va l'utiliser. L'idée étant de renforcer l'aide donnée au client afin qu'il puisse faire le meilleur choix en fonction de ses besoins tout en enrichissant son savoir-faire. ■ F.F.

De gauche à droite Henri Volar, Jules et Cyril ses collaborateurs

Henri Volar est diplômé en gemmologie, en bijouterie et en management des entreprises de la métallurgie (Arts et métiers). Après dix années aux commandes de son entreprise de fabrication en joaillerie à Aix-en-Provence, il devient directeur en haute joaillerie. La grande distribution fait appel à son expertise en tant que responsable de marché Luxe. Puis il devient directeur de réseaux de magasins avant de s'envoler pour Londres où il sera responsable de projet dans le secteur de la bijouterie. En 2017 il intègre Cookson-CLAL comme responsable de l'outillage.