

# CONSEIL AVISÉ ET SAV DE QUALITÉ POUR TOUS TYPES D'ENGINS COMMUNAUX



Dan Ferreira

**Plus que centenaire, la société viandenoise Ets. Osch et fils S.à r.l. offre des services variés aux administrations communales et aux syndicats intercommunaux avec un mot d'ordre: répondre à leurs besoins très spécifiques avec une approche sur mesure. L'entreprise donne la parole à Dan Ferreira, collaborateur de la société depuis 23 ans et aujourd'hui responsable des départements vente et service après-vente. Il nous parle de la commercialisation des machines et véhicules communaux ainsi que de leur entretien.**

## Une gamme qui répond à tous les besoins

Au service des collectivités et de certains acteurs publics comme l'Administration des ponts et chaussées, Ets. Osch et fils S.à r.l. commercialise différents types de machines et de véhicules communaux. Sa large gamme, qui comprend aussi bien des bennes à ordures que des balayeuses, des nacelles élévatrices, des saieuses, des chasse-neiges, des silos à sel pour le service hivernal ou encore des vidangeuses, apporte une solution à toutes les problématiques spécifiques de sa clientèle.

Une équipe de quatre collaborateurs experts aide les clients à naviguer parmi toute la gamme et à faire le choix qui répondra au mieux à leurs attentes. « Lorsque nous décidons de commercialiser un nouveau produit, nous veillons à approfondir notre connaissance de celui-ci au préalable afin de conseiller au mieux le client. C'est ainsi, en suivant des formations régulièrement, que nous sommes devenus spécialistes de notre marché et que nous pouvons nous assurer de proposer aux communes la solution dont elles ont réellement besoin », déclare Dan Ferreira.

Ce sens du service, Ets. Osch et fils S.à r.l. le développe également en commercialisant les pièces de rechange pour tous les équipements de son catalogue.

## Un SAV expérimenté et moderne

Indissociable du premier département, le service après-vente d'Ets. Osch et fils

S.à r.l. réalise l'entretien des véhicules de l'entreprise ainsi que des engins communaux vendus par la société. Son atout est son expérience de plus d'un demi-siècle en la matière. Le SAV a en effet développé une grande connaissance des machines de ses fournisseurs de longue date. De plus, installé dans un atelier flambant neuf depuis la fin de l'année 2021, il rend désormais un service amélioré qualitativement et quantitativement. « Gilles Osch et Carlos Teixeira, gérants de la société, ont tenu à associer les collaborateurs du département à la conception de leurs nouveaux espaces de travail et je les en remercie. J'ai ainsi eu l'opportunité de visiter différents garages et de discuter des heures durant avec mon chef d'atelier pour définir précisément les besoins du service et imaginer l'infrastructure qui lui permettrait de travailler de la manière la plus professionnelle qui soit », raconte Dan Ferreira.

“

**Travailler de la manière la plus professionnelle qui soit**

”

Avec ses dimensions de quelque 750 m<sup>2</sup>, l'atelier – adapté aux nouvelles technologies de mécanique hydraulique et de motorisation électrique tout en conservant les infrastructures nécessaires à l'entretien des anciens moteurs à combustion – accueille chaque jour un minimum de six véhicules et tourne à plein régime durant l'été : « En plus de prendre en charge les véhicules de nos clients, le SAV entretient également tous les camions et machines d'Ets. Osch et fils S.à r.l. et de 3S Tech S.à r.l., sa société sœur spécialisée dans la commercialisation de surfaces synthétiques pour terrains de sport. Ainsi, l'atelier est fort occupé pendant les congés collectifs, lorsque nos autres services sont en congé. Tout ce travail, réalisé sur des machines toujours plus complexes, est assuré par une équipe de six électromécaniciens et deux magasiniers qui s'élargit au fil du temps et que nous cherchons encore à agrandir », confie le responsable du service.

## Le contrat qui facilite l'entretien

Si la renommée d'Ets. Osch et fils S.à r.l. n'est plus à faire dans le nord du pays, l'entreprise viandenoise a su conquérir une clientèle issue des quatre coins du territoire national et n'hésite pas à développer des services itinérants pour lui offrir le maximum de facilités ! « Nos collaborateurs ont la possibilité de se déplacer auprès des clients pour y récupérer un véhicule qui nécessiterait une réparation, de l'emmener à notre atelier où nous assurerons sa prise en charge, puis de le restituer à son propriétaire. Si ce dernier dispose de son propre garage, nous pouvons même y faire les révisions directement ! En outre, si un camion tombe en panne en dehors des heures d'ouverture, notre mécanicien de permanence intervient au plus vite dans le cadre du contrat de maintenance. Tout ceci est rendu possible grâce aux voitures du SAV qui sont complètement équipées pour répondre directement aux besoins du client. Ce service flexible et mobile est des plus intéressants pour notre clientèle car l'immobilisation d'un camion pendant plusieurs jours engendre forcément une perte financière ! », conclut Dan Ferreira. ■

## LE CHIFFRE

# 750 m<sup>2</sup>

superficie de l'atelier

## Ets. Osch et Fils S.à r.l.

4, ZAE - route de Bettel  
L-9415 Vianden

www.osch.lu