



Lancement d'un complément innovant pour la vente

L'entreprise PX Tools de La Chaux-de-Fonds, spécialisée dans les outils de coupe standards et sur mesure n'innove pas que dans la technique. Le département des ventes bénéficie désormais également de moyens plus modernes, avec l'ouverture en janvier dernier d'un shop en ligne. Nous avons rencontré Luigi Carosella, ingénieur de vente et responsable pour la mise en place de ce projet.

Certifiée ISO 9001 en 2014, la société est connue depuis des décennies pour la qualité de ses produits. C'est donc dans le registre commercial qu'elle a cherché à diversifier et améliorer ses prestations.

Un seul mot d'ordre: la convivialité

Il n'est pas rare lors d'achats en ligne que la première étape déjà, à savoir l'inscription, soit fastidieuse et finisse par rebuter le client potentiel. Si malgré tout ce dernier fait preuve de persévérance et remplit les nombreux critères requis, il risque encore de se perdre dans le site, la faute à une navigation compliquée. C'est en tout cas ce qui ressort de l'analyse effectuée sur de nombreux sites par les responsables de PX Tools. «Ce constat nous a poussés à tout mettre en oeuvre pour offrir à nos clients une plateforme conviviale, simple à utiliser et performante».

Simple mais complet et économique

La simplicité d'utilisation ne signifie pas pour autant que le shop en ligne présente un programme de vente allégé. La totalité des outils en stock est visible dans cette vitrine virtuelle. Equipé d'un moteur de recherche et d'un système de filtres permettant d'affiner les demandes, il privilégie, malgré cette offre de produits très fournie, la rapidité. Une rapidité que l'on retrouve également à l'expédition, puisque les commandes passées jusqu'à 16h30 sont livrées le lendemain avant 9h00. Et pour les plus impatientes, un système de tracking permet de suivre l'acheminement du produit.

Le shop en ligne offre également quelques avantages financiers. Les frais administratifs liés au suivi des commandes étant moindres, les outils sont affichés à un prix inférieur au prix catalogue de l'ordre de 5%.

Ouverture progressive au monde

Actuellement, le shop en ligne est destiné à la clientèle suisse. Les acheteurs étrangers peuvent sans problème se connecter sur le site, mais leurs demandes ou commandes sont ensuite reprises et traitées par le service de vente habituel. «C'est une première étape. Une ouverture progressive pour l'Europe, puis pour le reste du monde est en effet prévue dans un proche avenir».

Premier bilan positif

Après seulement quelques semaines de fonctionnement, le shop en ligne donne déjà des résultats encourageants. Les responsables de l'entreprise tiennent des statistiques qui leur permettent non seulement d'adapter leur offre pour servir au mieux leur clientèle, mais surtout de constater que les acheteurs qui ont opté pour ce système d'approvisionnement y reviennent régulièrement. Les commandes en ligne ont d'ailleurs commencé à remplacer progressivement celles faites par téléphone.

A noter encore que la gamme de produits développée en 2014 est également disponible en ligne dans le nouveau catalogue, au format pdf.

Noch effizienter dank einer innovierenden Verkaufsunterstützung

Das auf Standard- und massgeschneiderte Schneidwerkzeuge spezialisierte Unternehmen PX Tools in La Chaux-de-Fonds innoviert nicht nur auf technischer Ebene. Mit der Eröffnung des Online-Shops im vergangenen Januar stehen der Verkaufsabteilung nun wesentlich modernere Mittel zur Verfügung. Wir führten ein Gespräch mit Herrn Luigi Carosella, dem für die Einrichtung dieses Projekts verantwortlichen Verkaufsingenieur.

Das Unternehmen wurde 2014 ISO 9001 zertifiziert und ist seit Jahrzehnten für seine hochwertigen Produkte bekannt. Es war nun bestrebt, seine Dienstleistungen auch im Verkaufsbereich zu diversifizieren und zu verbessern.

Benutzerfreundlichkeit wird großgeschrieben

Bei Online-Einkäufen kommt es nicht selten vor, dass bereits die erste Etappe, also die Anmeldung, sehr umständlich ist und potentielle Kunden abschreckt. Falls der Kunde großes Durchhaltevermögen besitzt und die zahlreichen Kriterien erfüllt, besteht dennoch die Gefahr, dass er sich auf der Website wegen der komplizierten Navigation verirrt. Zu diesem Ergebnis kamen die Geschäftsleiter von PX Tools, die zahlreiche Websites einer Analyse unterzogen haben. *«Diese Feststellung hat uns angespornt, alles in unserer Macht Stehende zu unternehmen, um unseren Kunden eine benutzerfreundliche, einfach zu verwendende und leistungsstarke Plattform zu bieten.»*

Einfach, aber umfassend und wirtschaftlich

Die einfache Nutzung bedeutet jedoch nicht, dass das Verkaufsprogramm des Online-Shops beschränkt ist. Sämtliche erhältlichen Werkzeuge sind im virtuellen Schaufenster zu sehen. Der Shop ist mit einer Suchmaschine und einem Filtersystem für eine gezielte Suche ausgestattet und bietet trotz der sehr reichhaltigen Produktpalette eine hohe Schnelligkeit. Auch der Versand lässt nichts zu wünschen übrig, denn Bestellungen, die vor 16.30 Uhr eingehen, werden am nächsten Tag vor 9 Uhr ausgeliefert. Besonders ungedulden Kunden steht ein Trackingsystem zur Verfügung, um das Produkt vom Werk bis zur Auslieferung online zu verfolgen.

Der Online-Shop bietet darüber hinaus auch finanzielle Vorteile. Da die Bearbeitungsgebühren geringer sind, kosten die Produkte ca. 5 % weniger als im Katalog.

PX Tools öffnet sich nach und nach der ganzen Welt

Zurzeit ist der Online-Shop für die Schweizer Kunden bestimmt. Ausländische Kunden können die Website problemlos aufrufen, aber ihre Anfragen bzw. Bestellungen werden in weiterer Folge von der üblichen Verkaufsabteilung übernommen und bearbeitet. *«Das ist die erste Etappe. Eine schrittweise Öffnung – erst Europa, dann die restliche Welt – ist für die nahe Zukunft vorgesehen.»*

Die erste Bilanz ist positiv

Bereits nach wenigen Wochen Betrieb weist der Online-Shop vielversprechende Ergebnisse nach. Die Unternehmensleiter führen Statistiken, um das Angebot optimal an die Kundschaft anzupassen, insbesondere aber um festzustellen, dass die Käufer, die dieses System einmal ausprobiert haben, regelmäßig darauf zurückkommen. Darüber hinaus ersetzen die Online-Bestellungen nach und nach die telefonischen Bestellungen.

Die 2014 entwickelte Produktpalette ist ebenfalls online verfügbar (der neue Katalog ist als pdf-Datei herunterladbar).

Launch of an innovative complementary sales tool

PX Tools, a company based in La Chaux-de-Fonds and specialized in standard and custom-made cutting tools, does not only innovate in the technical field. The sales department now benefits from more modern resources, with the opening last January of an online shop. We met with Luigi Carosella, sales engineer in charge of the project.

Certified ISO 9001 in 2014 and recognized for decades for the quality of its products, the company decided to diversify and improve the quality of its services.

One rule: user-friendliness

When purchasing online, the first step, namely registration, is often tedious and may dissuade prospective customers. If despite it they are persistent and fulfil the required criteria, they may end up getting lost in the mysterious workings of the website due to its often complicated configuration. It certainly seemed to be the case with the many websites analysed by PX Tools engineers. *“This led us to do everything possible to provide our customers with a convivial, easy to use and efficient platform”.*

Simple yet complete and economical

The simplicity of use does not mean however that the online shop offers a reduced sales program. The entire stock of tools is visible in the virtual showcase. Equipped with a search engine and filters allowing to narrow the search, it favours speed while offering an extensive product range. Speed also characterises the dispatching service: orders received before 4.30 pm are delivered the following day before 9 am. And for those who can hardly bare the wait, a tracking system enables them to trace the products.



The online shop also provides financial advantages. The administrative costs related to the follow-up of the orders being minor, the tools displayed are 5 % cheaper than those listed in the catalogue.

Gradually opening-up to the world

Currently, the online shop is targeted at the Swiss market. Foreign buyers can easily connect to the website, but their requests or orders are then processed by the usual sales department. *“It is a first step. But we do plan a progressive opening to Europe, and to the rest of the world, in the near future”.*

The first evaluation is positive

After only a few weeks, the online shop already shows encouraging results. The company managers keep statistics which not only enable them to adapt the offers to the customer's needs, but above all show that the buyers who have chosen this supply system regularly come back to it. As a matter of fact, online orders have begun to gradually replace orders placed by phone.

It should also be noted that the range of products developed in 2014 is also available in the new online catalogue in pdf format.

PX Tools SA
Passage de la Bonne-Fontaine 30
CH-2304 La Chaux-de-Fonds
T. +41 (0)32 924 09 00
www.pxttools.ch