

Vendre une première machine est "simple"...

La vente de biens d'investissements n'est jamais vraiment simple, que l'on parle de neuf ou d'occasion, mais dans les deux cas, la vente de la seconde machine est conditionnée par la performance de la première. Dans le cas d'une machine neuve, c'est la marque qui se trouve "colorée" par l'expérience vécue avec le premier achat. Dans le cas de machines d'occasion, c'est l'image de la société qui a fait la vente qui est affectée. Dès lors, une entreprise faisant du commerce de machines d'occasion se doit d'être très vigilante quant à sa performance. Le business de la machine d'occasion a longtemps souffert d'une image négative. Mais comme nous l'explique M. Frank Délétraz, directeur de RD Machines-Outils (France), le métier s'est beaucoup professionnalisé et acheter en occasion aujourd'hui est souvent un complément bienvenu.



Situé au sein d'une zone industrielle très arborisée les locaux sont modernes et l'environnement très sympathique.

Die modernen Firmengebäude befinden sich in einem stark begrünten Industriegebiet, das für ein sehr angenehmes Arbeitsumfeld sorgt.

Located in a green industrial zone facilities are modern and in a very friendly environment.

Pour les "acteurs du neuf", il y a deux manières de voir le marché de la machine d'occasion, soit en concurrent, soit en partenaire qui pérennise leurs images de marques. M. Délétraz nous dit : « Après 10 ans, une Tornos est toujours une Tornos¹ qui a encore une grande valeur, elle ne remplacera pas un investissement dans la nouvelle technologie pour un client, mais elle peut toujours "faire de l'argent" chez ses futurs utilisateurs ». Finalement que les fabricants perçoivent cette activité positivement ou négativement, les machines se retrouvent sur le marché de l'occasion. En tant qu'acteur spécialisé dans ce domaine, RD Machines-Outils fait du commerce de machines d'occasion dans le monde entier et offre une alternative aux personnes souhaitant acquérir un moyen de production.

Des machines de qualité

RD Machines-Outils est spécialisée dans les machines d'usage par enlèvement de copeaux et revalorise les produits qu'il vend. M. Délétraz nous dit : « Une grande partie de nos activités consiste en nettoyage et remise en état des machines. Nous pouvons également faire la peinture et nous réalisons systématiquement les contrôles géométriques ainsi que le test de toutes les fonctions ». Dans certains cas, RD Machines-Outils effectue le démontage complet et la remise à neuf des machines. L'état de la machine vendue est bien entendu adapté aux souhaits des clients. Dans le cas d'une première machine, les clients viennent généralement faire une réception

¹ M. Délétraz a cité Tornos, mais la remarque est valable pour beaucoup d'autres marques.

à Contamine sur Arve. L'environnement y est impressionnant, RD Machines-Outils y dispose de très vastes locaux.

De larges compétences

« Nous voulons offrir à nos clients des solutions technologiques et économiques très intéressantes. Si le client est satisfait de son premier achat avec RD Machines-Outils, il reviendra lorsqu'il aura un autre besoin » nous dit M. Délétraz. Pour arriver à satisfaire ces deux critères technologiques et économiques, l'entreprise se repose principalement sur trois éléments : sa compétence technique qui lui permet d'analyser et de revaloriser des moyens de production, sa compétence humaine qui lui fait écouter ses clients et le marché et son large stock qui lui permet d'être très réactif tout en restant ciblé.

Répondre aux besoins

Pour répondre aux besoins qui sont très souvent liés à une disponibilité immédiate, RD Machines-Outils doit donc investir largement pour le stock de manière à disposer de "la bonne solution au bon moment". M. Délétraz nous dit : « Nous devons être à l'écoute en permanence de manière à anticiper les demandes ». Le système d'intelligence marketing est donc d'une importance capitale, les commerciaux de l'entreprise sont sans cesse à l'affût de la moindre information, évolution et tendance. M. Délétraz précise : « Il est difficile d'avoir une ligne directrice, nous nous reposons beaucoup sur le feeling pour nos décisions d'achat ». Et ce flair (dans les décisions d'achat) semble être bien développé chez RD Machines-Outils puisqu'en 2010, 60% du stock ont été renouvelés (et donc vendus dans l'année).

22 ans au service des marchés

Au fil des années, le regard envers les machines d'occasion a beaucoup évolué et RD Machines-Outils y est certainement pour quelque chose. L'entreprise s'est développée sur des bases de transparence et de qualité. M. Délétraz précise : « Notre but est de satisfaire nos clients et notre futur dépend bien entendu de cette satisfaction. Si les clients sont satisfaits, ils reviennent lorsque le besoin s'en fait sentir, pour nous c'est la meilleure des récompenses ». Une nouvelle activité est en plein boom pour RD Machines-Outils, il s'agit de la fourniture d'appareils et d'accessoires d'occasion. M. Délétraz nous dit : « Cette activité est totalement complémentaire et nous permet de satisfaire encore un peu plus nos clients ».

L'occasion : un atout pour les clients

RD Machines-Outils représente aujourd'hui un partenaire important sur le marché de l'occasion en Europe et dans le monde. Voyons quelques éléments clés :

- Fondation : 1989
- Machines en stock : Plus de 750
- Surface : environ 7500 m² de surface de stockage, nouvelle construction planifiée en 2011, 2000 m² supplémentaires
- Personnel : 15 employés renforcés par un dense réseau de sous-traitants
- Achat de machines : monde entier
- Vente de machines : marchés principaux : Europe du nord, reste du monde

Une prestation complète

Questionné quant aux prestations annexes, M. Délétraz nous précise que l'entreprise réalise tous les services usuels souhaités par les clients, qu'ils s'agissent de transport, de formalités douanières ou même d'installation et de formation. Il précise : « Depuis 22 ans que nous sommes sur le marché, nous disposons d'un réseau de partenaires très étendu et aux compétences très pointues. Si nous vendons une machine de rectification en Suède par exemple et que le client souhaite une formation ciblée, nous saurons l'orienter ».



Les halles de stockage et de travail de RD Machines-Outils SAS offrent des conditions de travail idéales pour remettre en état et présenter son large assortiment.
 Die Lager- und Arbeitsräume der RD Machines-Outils SAS bieten ideale Bedingungen für die Instandsetzung und Ausstellung des umfassenden Sortiments.
 RD Machine tools SAS work and storage halls offer ideal working conditions to restore and present its wide range of machines.

Une approche très professionnelle

La démarche d'achat d'une machine d'occasion s'apparente de plus en plus à celle d'une neuve, les professionnels posent leurs exigences techniques et commerciales et le vendeur y répond. Là où la différence est flagrante, c'est dans la réactivité. Ainsi lors de ma visite, M. Délétraz a reçu une demande de la part d'un client potentiel d'Allemagne. Après quelques minutes, rendez-vous a été fixé au lendemain pour que le client puisse venir "toucher" la machine... Pour la livraison, je ne sais pas, mais peut-être déjà le surlendemain ! Une réactivité imbattable !

Autre élément de différenciation, la mondialisation de la prestation offerte. Qui parmi les fabricants de machines peut se targuer de disposer d'un site web en huit langues ? RD Machines-Outils l'a fait.

Faire affaire

Pour qu'une affaire se fasse, il faut que l'offre rencontre la demande et c'est toute la force de RD Machines-Outils SAS. L'entreprise peut offrir du sur-mesure à ses clients en se reposant sur son large stock. A l'instant même où le client a un problème, RD Machines-Outils dispose certainement d'une solution disponible.

Son stock est consultable en ligne sur le site www.rdm.com, n'hésitez pas à le visiter et à le mettre dans vos marque-pages, les bonnes affaires changent sans cesse.

eine Tornos², die einen grossen Wert hat; die Anschaffung einer solchen Maschine ist zwar keine Investition in eine neue Technologie, kann für ihre zukünftigen Benutzer aber noch immer gewinnbringend sein.“ Auch Maschinen landen auf dem Gebrauchtwarenmarkt, ob die Hersteller diese Tätigkeit nun positiv oder negativ bewerten. Als ein auf diesen Bereich spezialisierter Akteur vertreibt RD Machines-Outils Gebrauchtschmaschinen auf der ganzen Welt und bietet Personen eine Alternative, die ein Produktionsmittel anschaffen möchten.



Chiron, DMG, Index, Jung, Manurhin, Mori Seiki, Schaublin, Studer, Traub, Tornos, Willemin-Macodel et bien d'autres. RD Machines SAS dispose d'une offre très diversifiée.

Chiron, DMG, Index, Jung, Manurhin, Mori Seiki, Schaublin, Studer, Traub, Tornos, Willemin-Macodel und noch viele Andere. RD Machines SAS verfügt über ein sehr vielfältiges Produktangebot.

Chiron, DMG, Index, Jung, Manurhin, Mori Seiki, Schaublin, Studer, Traub, Tornos, Willemin-Macodel and many others. RD Machines SAS houses a largely diversified range of machines.

Der Verkauf einer ersten Maschine ist „einfach“...

Der Verkauf von Investitionsgütern war noch nie wirklich einfach, ganz gleich ob es sich um neue oder gebrauchte Maschinen handelt; aber in beiden Fällen hängt der Verkauf der zweiten Maschine von der Leistung der ersten ab. Im Falle einer neuen Maschine färbt die Erfahrung, die mit dem ersten Kauf gemacht wurde, auf die gesamte Marke ab. Bei Gebrauchtmaschinen steht das Image der Firma, die den Verkauf durchgeführt hat, auf dem Spiel. Somit muss ein Unternehmen, das mit Gebrauchtmaschinen handelt, bei der Leistungserbringung sehr vorsichtig sein. Das Gebrauchtmaschinengeschäft hat lange unter einem negativen Image gelitten. Wie uns aber Herr Frank Délétraz, der Direktor von RD Machines-Outils (Frankreich) erklärte, hat sich diese Branche stark weiterentwickelt, womit der Kauf einer Gebrauchtmaschine heute oft eine willkommene Ergänzung ist.

Für die „Akteure des Handels von neuen Maschinen“ gibt es zwei Betrachtungsweisen des Gebrauchtmaschinenmarktes: entweder wird er als Konkurrenz oder als Partner wahrgenommen, der die Markenimages nachhaltig sichert. Herr Délétraz erklärte uns: „Nach 10 Jahren ist eine Tornos nach wie vor

Hochwertige Maschinen

RD Machines-Outils hat sich auf spanabhebende Bearbeitungsmaschinen spezialisiert und wertet die vertriebenen Produkte vor dem Verkauf auf. Herr Délétraz erklärte uns: „Ein grosser Teil unserer Tätigkeit besteht darin, die Maschinen zu reinigen und instanzzusetzen. In manchen Fällen lackieren wir die Maschinen neu; wir führen systematisch geometrische Kontrollen durch und testen sämtliche Funktionen.“ In manchen Fällen führt RD Machines-Outils eine komplette Demontage durch, um die Maschine gründlich zu überholen. Der Zustand der verkauften Maschine entspricht selbstverständlich den Kundenwünschen. Im Falle eines ersten Maschinenkaufs kommen die Kunden meistens nach Contamine sur Arve, um sie abzunehmen. Das Umfeld ist beeindruckend, denn RD Machines-Outils verfügt über sehr weitläufige Geschäftsräume.

² Herr Délétraz erwähnte Tornos, aber diese Aussage gilt natürlich für zahlreiche andere Marken.

Breitgefächerte Kompetenzen

„Wir möchten unseren Kunden sehr interessante technologische und wirtschaftliche Lösungen bieten. Wenn der Kunden mit seinem ersten Kauf bei RD Machines-Outils zufrieden ist kommt er im Falle eines weiteren Bedarfs wieder“, erklärte uns Herr Délétraz. Das Unternehmen stützt sich auf drei Elemente, um diesen beiden technologischen und wirtschaftlichen Kriterien gerecht werden zu können: seine technische Kompetenz, anhand der es in der Lage ist, die Produktionsmittel zu analysieren und aufzuwerten, seine menschliche Kompetenz, um kundenorientiert handeln zu können, und sein grosses Lager, das eine starke Reaktivität bei gleichzeitig gezieltem Handeln ermöglicht.



Selon les machines, les spécialistes de l'entreprise procèdent à une remise à neuf complète, ici un tour SAS 16.

Je nach Maschine können die Fachleute des Unternehmens eine komplette Überholung vornehmen, hier eine Drehmaschine vom Typ SAS 16.

Depending on machines, the specialists of the company conduct complete restoration, here a SAS 16 multispindle lathe.

Dem Bedarf gerecht werden

RD Machines-Outils muss somit viel in das Lager investieren, um über die „richtige Lösung im richtigen Augenblick“ zu verfügen; damit ist das Unternehmen in der Lage, dem Bedarf gerecht zu werden, der oft eine unmittelbare Verfügbarkeit voraussetzt. Herr Délétraz erklärte uns: „Wir müssen ständig kundenorientiert handeln, um die Nachfrage rechtzeitig vorherzusehen.“ Dem Marketingsystem kommt somit grösste Bedeutung zu, das Verkaufspersonal des Unternehmens ist stets bestrebt, Informationen einzuholen und die Marktentwicklungen und -trends zu erkennen. Herr Délétraz führte näher aus: „Es ist schwierig, einen Leitfaden zu haben, wir stützen uns viel auf unser Feeling, wenn es um Kaufentscheidungen geht.“ RD Machines-Outils scheint bei Kaufentscheidungen ein gutes Gespür zu haben, denn 2010 wurden 60 % des Lagers erneuert (d. h. während des Jahres verkauft).

22 Jahre im Dienste der Märkte

Im Laufe der Jahre hat sich das Image der Gebrauchtmaschinen stark verändert, was sicherlich auch auf die Kompetenz von RD Machines-Outils zurückzuführen ist. Das Unternehmen hat sich auf der Grundlage von Transparenz und Qualität entwickelt. Herr Délétraz führte näher aus: „Unser Ziel ist, die Kunden zufriedenzustellen, und unsere Zukunft hängt selbstverständlich von dieser Zufriedenheit ab. Wenn die Kunden zufrieden sind, kommen sie bei Bedarf wieder, für uns ist das die beste Belohnung.“ RD Machines-Outils hat sich einer weiteren erfolgsträchtigen Tätigkeit zugewandt, es handelt sich um die Bereitstellung von Gebrauchtgernäten und -zubehör. Herr Délétraz erklärte uns: „Diese Tätigkeit ist eine Ergänzung der ersten und ermöglicht uns, unsere Kunden noch etwas mehr zufriedenzustellen.“

Eine umfassende Dienstleistung

Als wir Herrn Délétraz auf die zusätzlichen Dienstleistungen ansprachen, erklärte er uns, dass das Unternehmen alle von

den Kunden gewünschten üblichen Serviceleistungen ausführe, ob es sich nun um Transport, Zollformalitäten oder sogar Montagearbeiten oder Ausbildung handelt. Er führte weiter aus: „Dank 22 Jahren Marktpräsenz ist es uns gelungen, über ein sehr weitläufiges Netzwerk mit äusserst kompetenten Partnern zu verfügen. Wenn wir zum Beispiel eine Schleifmaschine in Schweden verkaufen und der Kunde eine gezielte Ausbildung wünscht, können wir ihm jemanden empfehlen.“

Ein sehr professioneller Ansatz

Der Kauf einer Gebrauchtmachine ähnelt immer mehr der Anschaffung einer neuen Maschine, die Fachleute nennen die gewünschten technischen und kaufmännischen Anforderungen, und der Käufer geht darauf ein. Ein grosser Unterschied besteht allerdings hinsichtlich Reaktivität. Während meines Besuches erhielt Herr Délétraz eine Anfrage eines potentiellen Kunden in Deutschland. Nach wenigen Minuten war ein Termin für den darauffolgenden Tag vereinbart, damit der Kunde die Maschine „anfassen“ kann... Was die Lieferung betrifft, weiss ich nicht Bescheid, aber womöglich wurde sie bereits am übernächsten Tag durchgeführt! Eine solche Reaktivität ist unschlagbar!

Ein weiterer Unterschied ist die Serviceleistung im Zeichen der Globalisierung. Welcher Maschinenhersteller kann sich schon rühmen, über eine Website in acht Sprachen zu verfügen? RD Machines-Outils hat es gemacht.

Gebrauchtmachines: ein Vorteil für die Kunden!

RD Machines-Outils ist heute ein wichtiger Partner auf dem Gebrauchtmachinesmarkt in Europa und auf der ganzen Welt. Sehen wir uns ein paar Schlüsseldaten an:

- Gründung: 1989
- Maschinen auf Lager: Über 750
- Fläche: ca. 7500 m² Lagerfläche, Für 2011 ist der Bau von zusätzlichen 2000 m² vorgesehen
- Personal: 15 Angestellte und ein dichtes Unterlieferantennetzwerk
- Maschinenanschaffung: auf der ganzen Welt
- Maschinenverkauf: Hauptmärkte: Nordeuropa, Restliche Welt

Ein Geschäft abschliessen

Damit ein Geschäft abgeschlossen werden kann, muss das Angebot der Nachfrage entsprechen, und genau darin liegt die Stärke der Firma RD Machines-Outils SAS. Das Unternehmen ist in der Lage, seine Kunden massgeschneidert zu bedienen, weil es über ein grosses Lager verfügt. Wenn der Kunde einem Problem begegnet, hat RD Machines-Outils bestimmt eine sofort verfügbare Lösung parat.

Das Lager kann online eingesehen werden (www.rdm.com), besuchen Sie es auf der Website und markieren Sie es mit einem Lesezeichen, denn die guten Angebote ändern sich ständig.



To sell a first machine is "easy" ...

Sales of investment goods is never really simple, neither for new nor for second hand products. In both cases, the sale of the second machine is conditioned by the performance of the first. In the case of a new machine, it is the brand that is "colored" by the experience with the first purchase. In the case of second-hand deals, it is the image of the company who made the sale which is affected. Therefore, a company doing business of second-hand machinery must be very vigilant about its performance. The business of second-hand has long suffered from a negative image. But as explains Mr. Frank Délétraz, Director of RD Machine-Outils (France), the

trade has been significantly professionalized and to buy a second-hand machine is nowadays often a welcome addition to other sourcing channels.

For "new machines actors", there are two ways to see the second-hand market, either as competitor or as partner that maintains their brand's images. Mr. Délétraz says: "After 10 years, a Tornos machine is still a Tornos³ which is highly valuable. It cannot replace an investment in new technology for a customer, but it can always "make money" in the hands of its future users". No matter how manufacturers perceive this activity positively or negatively, machines are to be found on the second-hand market. As an actor specialized in this field, RD Machine-Outils makes business all around the world and offers an alternative to the persons wishing to acquire a means of production.



L'entreprise est complètement équipée, ici la cabine de peinture.

Die Firma ist komplett ausgestattet, hier eine Lackierkabine.

The company is completely equipped and houses a painting area.

Quality machines

RD Machine-Outils is specialized in machines working by chip removal and restores the products it sells. Mr. Délétraz says: "A large part of our business consists of cleaning and restoration of machines. We can also do painting and we systematically controls geometries and test all functions". In some cases, RD Machine-Outils performs complete dismounting and refurbishment of machines. The state of the machine sold is indeed adapted to the wishes of customers. In the case of a first machine, the clients often come to Contamine sur Arve to check on the machine. The environment is impressive, RD Machine-Outils has very large premises there.

Broad expertise

"We want to offer our customers very interesting technological and economic solutions. If our customer is satisfied with his first purchase with RD Machine-Outils, he's going to come back when he needs another one" says Mr. Délétraz. To meet these two technological and economic criteria, the company is primarily based on three elements: its technical skills that allows him to analyze and improve means of production, human skills to listen to its customers and the market and its broad inventory which allows it to be very reactive while remaining targeted.

To meet the needs

To meet the needs which are very often linked to immediate availability, RD Machine-Outils must therefore invest heavily in stock to have "the right solution at the right time". Mr. Délétraz says: "We need to always stay in touch with the market in order to anticipate requests". Marketing intelligence is therefore paramount, the salesmen of the company are constantly on the lookout for any information, evolution and trend. Mr. Délétraz says: "It is difficult to have a guideline, we rely heavily on feeling for our purchasing decisions". And this flair

(in purchasing decisions) seems to be well developed in RD Machine-Outils as in 2010, 60% of the stock was renewed (and thus sold in the year).

22 years to the service of markets

Over the years, the way to look at second-hand business has largely evolved and RD Machine-Outils is certainly one of the actors of this change. The company has grown on a basis of transparency and quality. Mr. Délétraz says: "Our goal is to satisfy our customers and our future depends on this satisfaction. If the clients are satisfied, they are likely to come back when needs arise, for us it is our best reward". A new business is booming for RD Machine-Outils with second-hand equipment and accessories. Mr. Délétraz says: "This activity is fully complementary and allows us to satisfy our customers even more".

Complete service

When questioned about services, Mr. Délétraz tells us that the company carries out all the usual services meeting customers need; it can be transport, custom clearance or even installation, set-up and training. He says: "We've been on the market for 22 years, we have a very broad network of partners with very sharp skills. If we sell a grinding machine in Sweden for example and the customer wishes targeted training, we can help him find it".

A very professional approach

The process of purchasing a second-hand machine looks more and more like the one of purchasing a new machine. Professionals present their technical and commercial requirements and vendor respond. Where the difference is obvious is in term of reactivity. For instance during my visit, Mr. Délétraz received a request from a potential customer from Germany. After a few minutes a meeting was set up for the customer to come the day after to see the machine... regarding the delivery, I don't know, but perhaps already two days later! Unbeatable reactivity!

Another element of differentiation is the globalization of the offered service. Who among the machines manufacturers can boast of having a website in eight languages? RD Machine-Outils has done it.

Second-hand? An asset for customers

RD Machine-Outils represents today an important partner for second-hand machines in Europe and the world markets. Let's see some key elements:

- Foundation: 1989
- Machines in stock: more than 750
- Surface: approximately 7500 m² of storage area, new construction planned in 2011, 2000 additional sqm
- Staff: 15 employees complemented by a dense network of subcontractors
- Purchase of machines: World
- Sale of machines: key markets: Northern Europe, rest of the world

Doing business

To make a deal, the offer must meet the demand and this is the strength of RD Machine-Outils. The company can offer tailor-made solutions to its customers based on his broad stock. At the very moment the customer has a problem, RD Machine-Outils certainly has an available solution. Its stock is updated online on www.rdm.com. Do not hesitate to visit it and to bookmark it, good deals don't wait.

RD Machines-Outils SAS

77 allée de l'industrie - Aux Tuileries

F-74130 - Contamine sur Arve

Tel : +33 4 50 03 90 77 - Fax : +33 4 50 03 66 79

www.rdm.com - rd@rdm.com

³ Mr. Délétraz spoke about Tornos, but the comment is valid for many other brands.