

- P1 Chantey Spécial :** Flashback sur les origines d'une marque mondiale très estimée 3<sup>ème</sup> partie
- P2 Petits conseils de mécanique :** Le bon ordre de serrage des boulons
- P3 Gestion de la clientèle 4<sup>ème</sup> partie :** Comment tirer parti des révisions périodiques
- P4 Revue d'actualité :** Activités des distributeurs mondiaux, infos variées

Chantey  
Spécial

## 50 ans depuis le lancement du premier hors-bord Yamaha

Flashback sur les origines d'une marque mondiale très estimée **3<sup>ème</sup> partie**



### L'« esprit de défi » et la « création de *Kando* » de Yamaha Motor

L'« esprit de défi » est un des fondements de la culture de Yamaha Motor depuis ses débuts. C'est aussi un des atouts ayant aidé l'entreprise à franchir de nombreuses étapes, comme le développement de notre premier moteur hors-bord, notre avance sur les marchés étrangers et le développement de bateaux remarquables pour le marché japonais. Une autre partie de notre culture d'entreprise remonte aux racines mêmes de la société. Il s'agit du défi permanent que constitue la compétition. Tout au long de notre histoire d'entreprise, Yamaha Motor a lancé ses propres produits dans les compétitions les plus difficiles, et nous avons travaillé dans le même esprit et soutenu des gens ou des



Pour la Coupe de l'America 2003, Yamaha a fourni des moteurs hors-bord aux organisateurs en tant que fournisseur officiel et également en tant que supporter du Team New Zealand. En outre, des employés de Yamaha ont été envoyés en Nouvelle-Zélande pour assurer l'entretien (Auckland, Nouvelle-Zélande).

équipes qui ont parfois atteint des sommets dans leurs domaines respectifs. L'expérience et les technologies acquises dans le cadre de ces activités de compétition nous ont non seulement aidés à atteindre de plus hauts niveaux en matière d'ingénierie et de fabrication, mais elles nous ont aussi permis de partager avec les gens du monde entier l'enthousiasme et une profonde satisfaction que nous appelons *Kando*\*.

\**Kando* est un mot japonais exprimant les sentiments simultanés de profonde satisfaction et d'émotion intense accompagnant une rencontre avec quelque chose d'une valeur exceptionnelle.

L'« esprit de défi » et la « création de *Kando* » de Yamaha MotorRelever des défis et partager du *Kando* avec des gens du monde entier

Depuis ses débuts en fabrication de produits nautiques, Yamaha Motor a pris part à des courses de bateau à moteur qui nous ont permis d'accumuler de l'expérience et des connaissances. Ces dernières se sont révélées inestimables dans le développement de nos produits. Par ailleurs, nos efforts en compétition ont contribué à la mise en place d'une culture d'entreprise – relever de nouveaux défis et partager du *Kando* – qui fait dorénavant partie intégrante de l'identité de Yamaha Motor. En plus des courses de bateaux à moteur, Yamaha Motor a participé à de nombreuses régates à la voile au fil des ans, que ce soit au Japon ou à l'étranger, en particulier sur des voiliers hauturiers dessinés et construits par Yamaha. La première course était la Transpacifique en solitaire en 1970.

En 1992, Yamaha Motor a intégré un syndicat afin de participer pour la première fois à la Coupe de l'America, où les marins les plus accomplis et les voiliers les plus perfectionnés du monde se disputent le plus ancien trophée du sport international. À cette fin, Yamaha Motor a créé une section au sein de l'entreprise réservée à la construction de voiliers spéciaux, qui a produit en tout cinq bateaux pour les deux challenges de la Coupe de



Yamaha Motor a lancé son voilier YAMAHA dans la Whitbread, course autour du monde en équipage, et remporté la course. Des employés de Yamaha s'étaient également joints à l'équipage.

l'America auxquels Yamaha a participé de 1992 à 1995. Des technologies parmi les plus récentes et les plus pointues ont été employées dans la construction de ces bateaux *Nippon Challenge*, qui ont atteint les demi-finales et ainsi attiré l'attention des passionnés de voile du monde entier. Après le retrait du syndicat Nippon Challenge de la Coupe de l'America, Yamaha a continué de soutenir cette régate fantastique, non seulement en tant que fournisseur de moteurs hors-bord et de maintenance pour le Team New Zealand lors de la Coupe 2003 à Auckland, mais également en tant que fournisseur officiel de hors-bord haute performance et de maintenance pour les bateaux officiels de la compétition.

Yamaha Motor a participé à un autre pinacle de la course au large, la Whitbread, course autour du monde en équipage (devenue la Volvo Ocean Race), considérée comme la régate la plus difficile et éprouvante au monde. Yamaha Motor est devenu le principal sponsor de l'édition 1993-1994 de cette course, couvrant environ 60 000 km autour du globe, et a formé le syndicat YAMAHA Round the World pour disputer également la course. Lors de leur première tentative dans cette difficile épreuve qu'est la Whitbread, l'équipage déterminé et le bateau *YAMAHA Challenge* ont remporté la course. L'équipe a ainsi affiché le nom de Yamaha dans des ports aux quatre coins du monde, faisant mieux apprécier l'importance de relever des défis et le partage du *Kando* que ces défis apportent à de nombreux peuples du monde entier.

Les compétitions de voile ne sont peut-être pas liées directement à nos activités des moteurs hors-bord, mais notre palmarès dans ce domaine est un atout précieux pour Yamaha Motor aujourd'hui. C'est cet esprit de défi et tout ce qu'il comporte qui se perpétuent dans nos activités de développement de produits et de marketing dans le monde.



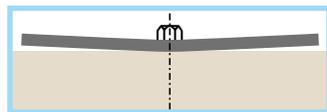
Yamaha a soutenu l'équipe japonaise Nippon Challenge dans trois éditions successives de la Coupe de l'America, la plus prestigieuse régate côtière du monde. Yamaha a également participé à la construction du voilier.

# Le bon ordre de serrage des boulons

Dans ce numéro, nous continuons notre série d'articles d'information, qui passe en revue des compétences et des techniques mécaniques de base auxquelles nous faisons souvent appel dans notre travail d'entretien. Nous parlons aujourd'hui de l'ordre de serrage correct des boulons.

## Tension et distorsion

Quand une force importante est appliquée sur un point d'un objet, elle crée de la distorsion. C'est également vrai pour une pièce en métal, bien que la quantité de distorsion ne soit pas aussi importante.



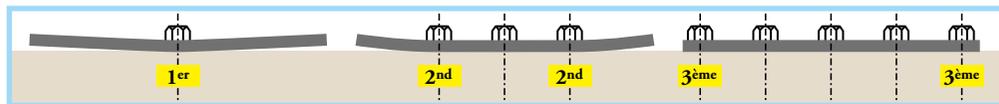
Le principe s'applique au serrage d'une pièce avec des boulons. Une force concentrée est appliquée aux points d'appui du boulon, et cette force produit naturellement de la distorsion sur le métal.

Le schéma ci-dessus illustre la déformation obtenue quand une plaque de métal est serrée sur une surface à l'aide d'un boulon. La plaque est serrée fortement sur la surface autour du siège du boulon, mais un léger interstice apparaît de part et d'autre.

## Ordre de serrage correct et distorsion

Une culasse ou un carter moteur est fixé en plusieurs points, et l'ordre de serrage des boulons est toujours spécifié et doit être respecté. Dans le cas des moteurs hors-bord Yamaha, le serrage commence généralement au centre et continue en spirale jusqu'aux boulons les plus excentrés.

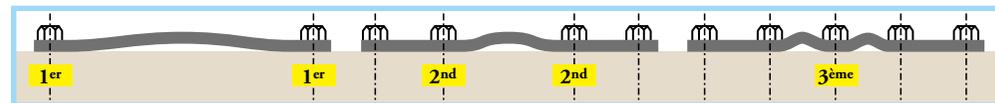
Le schéma ci-dessous illustre la déformation qui se produit quand une plaque de métal est fixée dans cet ordre, en commençant par le boulon du centre, puis les deux boulons situés de part et d'autre, et en finissant par les boulons extérieurs.



Comme vous pouvez le constater, la distorsion est progressivement aplanie vers les bords et la plaque est fixée bien à plat.

## Ordre de serrage incorrect et distorsion

Voyons maintenant ce qui se passe si la même plaque est fixée dans l'ordre inverse, en commençant par l'extérieur. Les deux boulons extérieurs sont serrés en premier, suivis des deux boulons intérieurs, et enfin du boulon central.



Comme les boulons extérieurs sont serrés en premier, la distorsion s'accumule au milieu et des zones ne sont pas aplanies sur la surface de la plaque.

## Mémoriser l'ordre, mais aussi comprendre le principe de base

En général, il y a deux méthodes possibles pour fixer des pièces avec plusieurs boulons. La première consiste à poser les boulons le long des diagonales en partant du centre, et la seconde à les poser en spirale à partir du centre. Dans les deux cas, le serrage part du centre vers l'extérieur et pousse la distorsion vers les bords externes.

Quand des tâches de ce genre doivent être effectuées dans un certain ordre, il y a toujours une raison. Il est bien entendu important de connaître cet ordre, mais il est encore plus important de comprendre pourquoi cet ordre est nécessaire, et ce qui se passe si vous ne suivez pas l'ordre indiqué.

Il arrive que l'ordre change ; il arrive aussi que d'autres méthodes de travail puissent être adoptées. Le fait de ne connaître qu'un seul ordre vous rend moins souple et moins à même de répondre à différentes situations, et peut entraîner des confusions. Mais si vous comprenez les principes de base, vous serez capable d'effectuer correctement n'importe quel travail. Si vous avez mémorisé l'ordre des tâches sans en connaître les raisons, prenez le temps de demander à un mécanicien expérimenté. Vous deviendrez un meilleur technicien chaque fois que vous le ferez.

**Dr. Sugimoto Chantey Editorial Room**

YAMAHA MOTOR CO., LTD., Marine Business Operations,  
1400 Nippashi, Minami-ku, Hamamatsu, Shizuoka 432-8528, Japon



## Comment tirer parti des révisions périodiques

Dans les précédents articles de cette série sur la gestion de la clientèle, nous avons discuté de l'importance des bonnes pratiques de gestion de la clientèle, de la manière d'utiliser la liste de clients et de l'importance de multiplier les occasions de contacter vos clients. Dans ce numéro, nous prenons l'exemple des révisions périodiques des moteurs hors-bord. Nous examinons des mesures spécifiques permettant de tirer parti de ces révisions pour créer des occasions de vente.

### Une meilleure satisfaction des clients grâce à la pratique des révisions

Les révisions après achat/livraison d'un moteur hors-bord ne sont pas seulement une nécessité pour les clients, mais également une pratique importante qui vous procure une occasion infaillible d'être en contact avec chaque client. Cependant, certains clients ne comprennent pas l'importance des révisions périodiques et n'en tiennent pas compte. Nous devons donc les assurer que ces révisions sont importantes et leur expliquer les avantages de les faire régulièrement.

<b>Quelques avantages des révisions périodiques pour le client</b>	<b>Des révisions effectuées régulièrement réduisent les coûts de fonctionnement en identifiant des problèmes potentiels avant une panne.</b>
	<b>La durée utile du produit est allongée.</b>



### Présenter des avantages spécifiques

Vous ne devriez pas promouvoir les révisions périodiques simplement pour augmenter votre chiffre d'affaires. En plus des avantages susmentionnés des révisions périodiques, essayons de trouver d'autres pratiques qui apportent des bénéfices aux clients.

<b>D'autres avantages appréciés par les clients</b>	<b>Pack maintenance</b>
	<b>Contrat de maintenance annuel</b>
	<b>Coupons de réduction pour les consommables</b>

### Comment lier les révisions périodiques aux ventes

Les révisions contribuent naturellement à augmenter les ventes de votre division entretien et pièces détachées. Elles peuvent également donner des occasions de vendre d'autres accessoires (matériel de pêche, équipements de navigation, etc.). Bien sûr, les révisions sont aussi l'occasion d'informer les clients des offres de reprise quand vient l'heure de remplacer un moteur hors-bord. C'est pourquoi il est important qu'en plus de vos vendeurs, vos techniciens soient également formés aux techniques de vente, car ils ont plus d'occasions d'avoir des contacts directs avec les clients.

### Grande inauguration de KBA Bali



La succursale de KBA à Bali

Le distributeur de moteurs hors-bord de Yamaha en Indonésie, PT. Karya Bahari Abadi, a officiellement ouvert une nouvelle succursale sur l'île de Bali le 19 juillet 2010. L'inauguration a vu la présence de représentants de Yamaha Distribution Singapore, Dinas Kelautan dan Perikanan Bali, Dinas Kelautan dan Perikanan Lombok, de concessionnaires et clubs de plongée régionaux, et d'entreprises de sports nautiques.

La nouvelle succursale de Bali a non seulement un atelier dernier cri, mais également une équipe permanente de techniciens ultra-compétents et expérimentés, formés aux technologies mécaniques les plus pointues. Elle dispose également d'un entrepôt de pièces détachées très bien garni. Ces installations et ce personnel assurent à ce nouveau bureau la capacité d'offrir un service après-vente rapide et de qualité aux utilisateurs de hors-bord Yamaha à Bali et dans les îles environnantes.

Par I Wayan Inda Susila, PT. Karya Bahari Abadi

### Stage YRA pour les propriétaires de véhicules nautiques au Koweït

Pendant deux jours, les 14 et 15 juillet 2010, Yamaha distributor Kuwait Development & Trading Co. (KDT) a organisé le premier stage YRA (Yamaha Riding Academy) destiné aux propriétaires de véhicules nautiques au Koweït, dans les locaux d'une des agences de location de KDT, Miami Beach, près des Kuwait Towers. Cet événement exceptionnel a fortement contribué à augmenter les plaisirs des propriétaires de véhicules nautiques Yamaha au Koweït. L'instructeur a offert aux participants une formation pratique sur des WaveRunners Yamaha visant à les aider à utiliser correctement les véhicules nautiques, à apprécier les équipements de sécurité et à respecter les lois. Des événements de ce type nous aident non seulement à nous acquitter de nos responsabilités vis-à-vis de la société, mais également à mieux satisfaire nos clients, renforcer l'image de la marque et stimuler le marché.

L'événement de l'an prochain est déjà attendu avec impatience, et sera une occasion de redécouvrir les plaisirs offerts par les WaveRunners Yamaha.

Par Idris Taher, Kuwait Development & Trading Co.



Cet événement mettait l'accent sur l'utilisation correcte des véhicules nautiques et la sécurité.

### 1<sup>er</sup> grand congrès concessionnaires de bateaux en Russie

Yamaha Motor CIS (YMCIS) a organisé du 1<sup>er</sup> au 10 juillet 2010 le premier grand congrès concessionnaires de bateaux en Russie, tenu à Saratov sur la Volga dans le sud du pays. L'objectif principal de cet événement était de présenter les bateaux sportifs Yamaha mais aussi de promouvoir des packages associant des bateaux et des hors-bord Yamaha, y compris les nouveaux F70. YMCIS a présenté les nouveaux produits, les packages prêts à l'emploi bateau + hors-bord, et la politique de Yamaha marine en matière de satisfaction des clients. Après le congrès, les participants ont pu essayer cinq bateaux en PRF, trois bateaux en aluminium et deux modèles de bateaux sportifs Yamaha. Deux jours avant le congrès concessionnaires, des revues de plaisance et des chaînes de télévision avaient été invitées à une présentation presse. Des essais ont également été offerts au public, et au total 150 personnes ont assisté à l'événement. Les participants ont apprécié la chance de pouvoir essayer et comparer plusieurs bateaux différents.



Les essais avaient eu lieu sur la Volga.



Les participants pouvaient essayer les nouveaux moteurs hors-bord F70.

Par Ruslan Shafeev, YMCIS

SITE WEB DES HORS-BORD YAMAHA <http://www.yamaha-motor.co.jp/global/consumer/outboards/index.html>

SITE DES FANS DU WAVERUNNER <http://www.waverunner-fan.com/>

Yamaha Outboards Channel paraît sur Youtube.

Vous pouvez y voir des scènes maritimes et des moteurs Yamaha au travail dans le monde entier.

Yamaha Outboards Channel <http://www.youtube.com/user/Yamahaoutboardmotors>