

# Chantey

LE BULLETIN DES CONCESSIONNAIRES MARINE YAMAHA

2011 Sept.

No. 137

Version française



SOMMAIRE Chantey No.137

- P1 Chantey Spécial : Le facteur déterminant : Un excellent suivi après-vente
- P4 Petits conseils de mécanique : Utilisation d'un vérificateur d'alésage - 2<sup>ème</sup> partie
- P5 Gestion de la clientèle : Développer des clients potentiels et des fans
- P6 Revue d'actualité : Concours 2011 du meilleur technicien Marine en Amérique latine, et plus

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

## La popularité des produits Marine Yamaha en Malaisie Le facteur déterminant : Un excellent suivi après-vente

Chantey  
Spécial



Paysage matinal à Redang Pelangi Resort



La Malaisie est considérée comme un des plus importants marchés d'Asie du Sud-Est pour les moteurs hors-bord Yamaha. Le pays est composé de deux régions distinctes : la Malaisie occidentale sur la péninsule Malaise, et la Malaisie orientale sur l'île de Bornéo. Bien que la croissance économique du pays ait été affectée temporairement par la chute des exportations suite à la crise financière mondiale, en 2010 elle avait atteint un taux de croissance de

7,2 %, croissance alimentée principalement par la forte économie chinoise. À l'heure actuelle, la Malaisie est bien partie pour atteindre son objectif à long terme, qui est de faire partie des pays développés d'ici 2020. Dans ce Chantey Spécial, nous présentons les réactions des clients aux produits Yamaha dans la péninsule Malaise (Malaisie occidentale).

Il y a deux distributeurs de produits Yamaha Marine en Malaisie. Le distributeur pour la Malaisie occidentale est Supratechnic (Malaysia) Sdn. Bhd., qui a son siège à Kuala Lumpur et six bureaux régionaux pour couvrir le reste de la région. Supratechnic est connu pour ses efforts actifs de développement du marché et également pour la qualité élevée de son service après-vente. Cette année, l'entreprise a inauguré un nouveau siège à Kuala Lumpur et redouble d'efforts pour offrir un service de fourniture de pièces encore plus rapide et des services clients plus complets.

La région commerciale de la Malaisie occidentale est dotée de riches ressources marines des deux côtés de la péninsule Malaise, ce qui se traduit par une demande importante de produits pour l'industrie de la pêche. Des zones touristiques de réputation mondiale, comme Penang et Langkawi, alimentent aussi la demande en bateaux et moteurs pour le tourisme. Et comme l'économie continue de croître, on peut s'attendre à une augmentation de la demande dans le secteur de la plaisance.



Sur l'île de Redang, réputée pour la beauté de sa nature, les hors-bord 4 temps Yamaha sont les moteurs de prédilection.

## Réponse aux besoins des utilisateurs commerciaux

Port Klang est une ville portuaire située à l'embouchure de la rivière Klang, à environ 30 km à l'ouest de la capitale Kuala Lumpur. Bien qu'il s'agisse d'un important marché pour les bateaux de transport, nous avons visité les installations d'Ang He Yam, une entreprise de pisciculture.

Ang He Yam exploite trois fermes piscicoles en Malaisie. À l'heure actuelle, leur ferme de Port Klang dispose d'un bateau de transport de 7 mètres propulsé par un hors-bord Yamaha F150A, qui sert à charrier des cuves

*Les autres fabricants ne peuvent pas rivaliser avec le service après-vente rapide, fiable et efficace de Supratechnic, le distributeur de Yamaha.*



*Ce propriétaire d'un bateau de transport à Port Klang a entière confiance dans les hors-bord Yamaha.*

*La grande majorité des bateaux de transport opérant depuis Port Klang sont propulsés par des hors-bord Yamaha.*



de poissons vivants pesant entre 1,5 et 1,8 tonne depuis les installations piscicoles situées en mer jusqu'aux grossistes sur le littoral.

« Du fait du poids des charges et de la fréquence des déplacements, nos bateaux doivent avoir un moteur très durable, rapide et puissant, explique le gérant de la ferme piscicole de Port Klang. Et si nous n'amenons pas les poissons sur le marché à temps chaque jour, ils perdent de leur valeur commerciale ; la fiabilité du moteur est donc un facteur crucial. Sur ce point, nous sommes très satisfaits de notre hors-bord Yamaha. Il est beaucoup plus économe en carburant que la marque que nous utilisions auparavant, ce qui aide à réduire les coûts d'exploitation. Une autre différence importante est le fait que le moteur Yamaha est beaucoup moins bruyant, et j'ai l'impression que les pilotes apprécient mieux leur travail. À l'heure actuelle, nous utilisons ce hors-bord Yamaha à notre ferme de Port Klang uniquement, mais au vu de ses performances, je pense que nous allons commencer à utiliser des Yamaha à nos deux autres fermes également. »

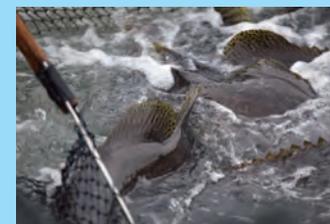
Ce niveau élevé de satisfaction reflète non seulement la qualité et l'excellente performance du produit



*Cette ferme piscicole utilise sur son bateau de transport un hors-bord Yamaha F150A, qui contribue à livrer les poissons frais dans les temps.*



*Les employés de la ferme piscicole d'Ang He Yam à Port Klang*



*Cette ferme piscicole à Port Klang élève principalement des mérous.*

proprement dit, mais également la confiance qu'un tel client éprouve envers Supratechnic (Malaysia) Sdn. Bhd. Cette satisfaction et cette confiance ne sont pas limitées à l'industrie piscicole, mais s'étendent aux exploitants de bateaux de transport travaillant autour de la péninsule Malaise. Ces clients commerciaux apprécient particulièrement les services offerts par Supratechnic à ses clients.

## Les stations balnéaires apprécient les produits Yamaha pour leur fiabilité

Pour connaître la réputation de Yamaha dans l'industrie touristique, nous avons visité un complexe hôtelier sur l'île de Redang, à environ 46 km de Kuala Terengganu sur la côte est de la péninsule Malaise. Le groupe d'îles et les récifs coralliens qui l'entourent sont classés parc national. On y trouve de nombreuses zones encore à l'abri de la civilisation. Avec Sipadan en Malaisie orientale, c'est une des régions de plongée sous-marine les plus réputées de Malaisie.

L'île de Redang accueille plusieurs complexes hôteliers qui offrent aux touristes des activités de plaisance variées. Un de ces centres connu pour son atmosphère sympathique, Redang Pelangi Resort, est un client important de Supratechnic.

Ici, certains bateaux utilisés pour la plongée avec tuba ou bouteille et pour la pêche sont équipés de moteurs hors-bord Yamaha.

Le propriétaire de l'hôtel, M. Foo Ee Lin en dit : « Nous sommes très satisfaits des produits Yamaha que nous utilisons. Nous avons l'intention de remplacer tous nos moteurs hors-bord par des Yamaha. »



Parmi les nombreuses activités marines offertes à cet hôtel de l'île de Redang, la plongée sous-marine est la plus populaire.



En plus de la puissance, de la vitesse et de l'autonomie en carburant des hors-bord Yamaha, M. Foo cite également le service après-vente offert par le distributeur Supratechnic comme un des meilleurs atouts de la marque Yamaha en Malaisie.

« Leur réponse est excellente, ajoute M. Foo. Nous avons encore des moteurs d'autres fabricants, mais ces derniers sont incapables de répondre quand un moteur tombe en panne, ce qui fait que le moteur en question reste hors service pour toute la saison. C'est une perte



La plupart des bateaux amarrés au ponton flottant de l'île de Redang sont équipés de hors-bord Yamaha.

qui coûte cher. Alors qu'au moindre pépin avec un de nos hors-bord Yamaha, Supratechnic s'en occupe immédiatement. Comme nous utilisons ces moteurs à des fins commerciales, cette réponse est ce qui compte le plus pour nous. Maintenant je recommande les hors-bord Yamaha aux autres opérateurs hôteliers de l'île. »

Des clients comme celui-ci sont encore plus exigeants que la moyenne dans le domaine du service après-vente. Mais quand un distributeur comme Supratechnic offre un service qui répond ou qui va au-delà des exigences d'un tel client, la confiance qui en résulte devient un atout inestimable qui peut faire un leader de marché, comme ici, sur l'île de Redang.



Le propriétaire de Redang Pelangi Resort, M. Foo Ee Lin (à droite), a une entière confiance dans les hors-bord Yamaha et dans Supratechnic, le distributeur de Yamaha.

# Utilisation d'un vérificateur d'alésage – 2<sup>ème</sup> partie

Voici le second volet de notre série en 4 parties sur la manière d'utiliser un vérificateur d'alésage. Dans la 1<sup>ère</sup> partie, nous avons présenté un aperçu des différentes parties d'un vérificateur d'alésage et de sa fonction. Dans ce numéro, nous commençons à expliquer la manière de l'utiliser. La première étape consiste à calibrer la dimension de référence.

## Procédé de mesure

Comme nous l'avons mentionné dans la première partie, le vérificateur d'alésage sert à mesurer la différence entre le diamètre d'alésage réel et la dimension standard.

La dimension standard de l'alésage du cylindre pour le moteur F50F est 65,0 mm. Le comparateur à cadran doit être calibré de manière que l'aiguille pointe sur le 0 (zéro) pour un réglage de diamètre de 65,0 mm (en rouge sur l'illustration ci-contre).

Le cylindre est mesuré avec ce calibrage, et comme chaque cylindre est en fait usiné selon une dimension supérieure à celle de référence, l'aiguille se déplace vers la gauche du 0 (zéro) quand la mesure est effectuée (en bleu sur l'illustration ci-contre).

La quantité de mouvement de l'aiguille (l'écart) par rapport au 0 est ajoutée à la dimension de référence pour obtenir la mesure d'alésage réelle du cylindre. Dans



le cas actuel, comme le comparateur à cadran indique un écart de 0,010 mm, la mesure d'alésage réelle est 65,010 mm.

## Calibrage de la dimension de référence

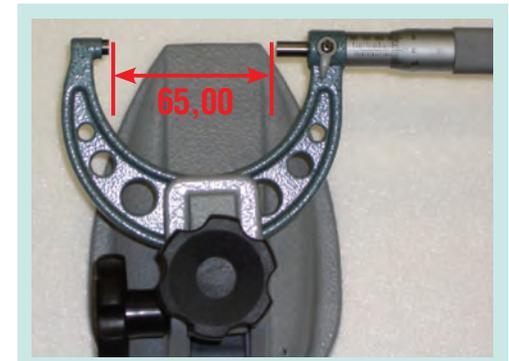
Comme illustré ci-contre, un micromètre détermine la dimension de référence.

Un réglage précis de la dimension de référence est d'abord réalisé sur le micromètre, puis le comparateur à cadran est réglé sur 0 (zéro). En d'autres termes, 0 équivaut à la dimension de référence.

Comme le réglage du micromètre devient la base de la mesure, il est important que ce réglage soit effectué avec précision.

En ce qui concerne l'utilisation du micromètre, veuillez vous reporter à la présentation détaillée que nous avons faite dans notre article intitulé « Mesure du piston » du No. 134.

Le déroulement de l'opération de réglage est décrit ci-dessous.



L'utilisation d'un vérificateur d'alésage pour mesurer l'alésage d'un cylindre commence par l'assemblage du vérificateur d'alésage, qui doit être exécuté en plusieurs étapes selon un processus spécial. Chaque processus doit être appliqué avec précision, il convient donc de compléter chaque étape soigneusement.



**Dr. Sugimoto Chantey Editorial Room**

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



## Développer des clients potentiels et des fans

La liste de clients est un outil essentiel pour la promotion des ventes et les campagnes de service après-vente. Si les données sont bien ordonnées par catégories, cette liste devient une source d'informations précieuses quand il s'agit d'envoyer des promotions bien ciblées, en fonction du type d'événement que vous organisez. Si votre liste de clients est détaillée, précise et bien organisée, vous pouvez parfois avoir des idées de nouvelles activités ou d'événements promotionnels rien qu'en la regardant. Dans ce numéro, nous vous présentons une bonne pratique d'un concessionnaire Marine japonais, qui consiste non seulement à entretenir les relations avec les clients existants, mais également à cultiver des clients potentiels.

L'île méridionale de Kyushu au Japon est entourée de paysages marins de toute beauté, qui sont une parfaite incitation à la plaisance. Concessionnaire A, qui vend des produits Marine sur ce marché, éprouvait le besoin non seulement d'accroître les ventes auprès de ses clients existants, mais également de développer son marché futur.

Il se trouve qu'à l'époque, le gouvernement local d'un district situé dans la zone commerciale de Concessionnaire A organisait une exposition de 60 jours célébrant le 100<sup>ème</sup> anniversaire de l'établissement du gouvernement de la ville. Concessionnaire A décida de profiter de l'occasion pour monter un stand dans l'expo et de proposer des essais de bateaux pendant 60 jours.

Contrairement aux précédentes journées d'essais offertes par le concessionnaire, et qui visaient les clients de sa liste, ces essais organisés au sein de l'expo ont attiré de nombreux visiteurs de divers horizons. Nombre d'entre eux n'avaient jamais mis les pieds sur un bateau de plaisance auparavant.

Le gérant de Concessionnaire A dit : « Nous savons que la plupart des gens qui effectuent des essais ne deviendront jamais des clients directement. Le but de



l'événement est d'offrir au plus grand nombre de gens possible un premier contact avec des bateaux. »

Pourtant il y aura toujours quelques personnes qui s'intéresseront immédiatement à la plaisance suite à ce type d'expérience. Pour cette raison, le personnel de Concessionnaire A devait parler aux candidats aux essais afin d'identifier ceux qui exprimeraient un intérêt marqué pour la plaisance.

« Nous avons demandé à ceux qui exhibaient les signes les plus infimes de futurs clients de remplir un questionnaire, raconte le gérant. Nous avons ainsi obtenu leurs noms et coordonnées, et avons appris s'ils possédaient un produit Marine ou non et quel type de produits et d'informations serait susceptible de les intéresser. »

Les noms et les informations récoltés à partir de ce questionnaire sont maintenant conservés dans une liste à part. Ils constituent une source d'informations importante pour cultiver de

nouveaux clients.

« Le principal, c'est de rassembler le plus de gens possible à de tels événements et de récolter des informations sur le plus de clients potentiels possible. C'est ainsi que l'on peut créer une liste vraiment utile », ajoute le gérant de Concessionnaire A.

## Concours 2011 du meilleur technicien Marine en Amérique latine

Le concours 2011 du meilleur technicien Marine parmi les distributeurs d'Amérique latine s'est tenu pendant deux jours, les 13 et 14 juillet, à Sao Paulo au Brésil. Les concurrents étaient huit techniciens de huit pays d'Amérique du Sud. Le premier jour consistait en un examen écrit de 187 questions sur six sujets. Les tests pratiques du second jour portaient sur huit domaines, comme la mesure du piston et du cylindre, le réglage du carburateur et la vérification des composants électriques. Les gagnants furent déterminés au nombre total de points.

L'évaluation des compétences au cours de ce Technicien GP s'est avérée une source de motivation très efficace pour les techniciens de service. D'ailleurs, les directeurs de SAV parmi les distributeurs participants ne tarissaient pas d'éloges sur cet événement.

Par Toshihiko Ono, Yamaha Motor do Brasil Ltda.



Huit techniciens de huit pays étaient en lice.



Un des tests pratiques consistait à démonter et remonter l'arbre à cames d'un F225A.



Voici le gagnant du GP, M. Juniano Bitencourt Brum du distributeur brésilien Motoryama Nautica. Il a remporté un jeu d'outils KTC Nepros.

## Yamaha élue Meilleure Marque de l'Année pour la 3<sup>ème</sup> fois consécutive

Le concessionnaire Yamaha Marine au Pakistan, Business and Engineering Trends, a reçu le Prix de la Meilleure Marque au Pakistan pour la 3<sup>ème</sup> fois consécutive, des mains du Premier Ministre du Pakistan, et le directeur général de l'entreprise, Hamza bin Tariq, a été choisi comme meilleur businessman au Pakistan pour ses services rendus dans le secteur Marine. Malgré les conditions économiques difficiles et la concurrence d'autres marques, l'entreprise a redoublé d'efforts pour sécuriser la position des hors-bord Yamaha, la seule marque au Pakistan qui offre du *Kando*\* à ses clients. La société est sûre que, grâce au soutien inébranlable de Yamaha Motor Co., Ltd., ils peuvent aller de l'avant et rétablir la marque Yamaha à la tête du secteur Marine au Pakistan.

Par Hamza bin Tariq, Business and Engineering Trends au Pakistan

\* *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.



Le trophée de la Meilleure Marque de l'Année est reçu des mains de l'Honorable Premier Ministre du Pakistan, Syed Yousuf Raza Gilani (à gauche), à son bureau.

## La livraison des bateaux scolaires commence !



Quatre bateaux scolaires ont été livrés dans la ville de Manacapuru sur l'Amazone.

Après un retard dû aux récentes élections présidentielles au Brésil, la livraison des nouveaux bateaux scolaires destinés aux régions dépendantes du transport fluvial a enfin commencé le mois dernier. Le concessionnaire qui sera chargé de l'entretien des bateaux scolaires s'occupe des livraisons. Il fournit également à l'opérateur des instructions sur la manière d'utiliser les moteurs Yamaha et de les vérifier avant le départ, et explique en quoi consistent les inspections périodiques. Les quatre embarcations déjà livrées dans la ville de Manacapuru, sur la rivière Amazone, ont fait l'objet d'éloges du Département de l'Éducation. Les livraisons continuent, et on verra de plus en plus de ces bateaux scolaires jaunes dans tout le Brésil.

Par Toshihiko Ono, Yamaha Motor do Brasil Ltda.

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>