

Chantey

LE BULLETIN DES CONCESSIONNAIRES MARINE YAMAHA

Juin 2016
No. 160

Version française

YAMAHA MOTOR CO., LTD., Marine Business Operations, 2500 Shingai, Iwata, Shizuoka 438-8501, Japon



Chantey
Spécial

SOMMAIRE

- P1** Chantey Spécial : Une nouvelle stratégie de croissance pour l'OMDO et les distributeurs de Yamaha à mettre en œuvre ensemble
- P3** Petits conseils de mécanique : Que nous disent les bougies d'allumage
- P5** Revue d'actualité : 70 ans d'une réussite exemplaire, et plus

Une nouvelle stratégie de croissance pour l'OMDO et les distributeurs de Yamaha à mettre en œuvre ensemble

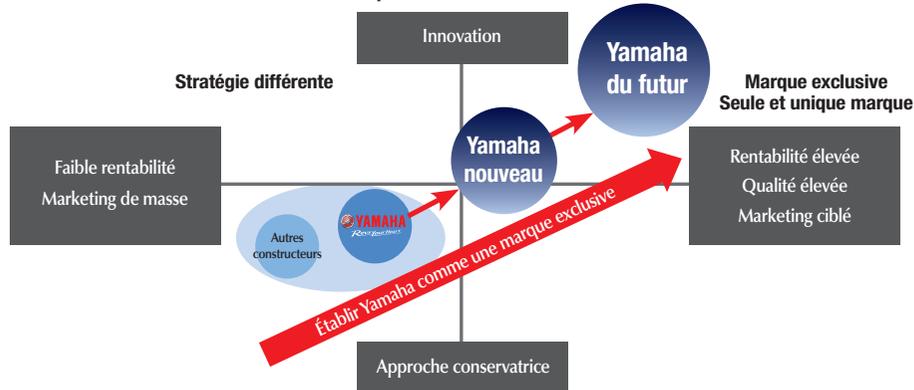
Go Beyond

Let's take it to the next level

Cette année, l'unité opérationnelle OMDO (Overseas Market Development Operation : Département pour le développement des marchés d'outremer) de Yamaha célèbre son 25^{ème} anniversaire. Si l'on compte ses débuts en tant qu'Overseas Project Division, l'OMDO s'active depuis près de 50 ans à présenter et vendre des moteurs hors-bord Yamaha dans des marchés émergents du monde entier. Yamaha doit la forte image de marque dont nous bénéficions à l'heure actuelle au dur labeur et à la coopération de tous nos distributeurs. Dans ce numéro, nous présentons la stratégie de croissance intitulée « Go Beyond – Let's take it to the next level » (Allons de l'avant – Passons au niveau supérieur). L'objectif de ce projet consiste à assurer que notre succès actuel ne soit pas tenu pour acquis, à regarder vers l'avenir pour établir Yamaha comme la « seule et unique marque » que nos clients choisiront afin de laisser nos concurrents dans la poussière, et à réaliser une plus grande croissance avec nos distributeurs.

Les bases de la stratégie de l'OMDO → Stratégie de différenciation

Éviter les sphères des concurrents existants



Que veut-on dire par « Go Beyond » ?

Objectif : Retourner à nos racines par des campagnes de marketing en lien direct avec le marché et les clients, et mettre en place des programmes d'évaluation des distributeurs pour leur permettre de croître dans différents domaines.

Thèmes généraux : Renforcer chez les distributeurs les activités 3S (Sales, Service, Spare Parts : ventes, entretien, pièces détachées), mettre en avant l'importance du service après-vente, passer d'une position d'attente du client à un travail proactif de recherche de clients et de création de demande.

La caravane Yamaha Revs dans la campagne de marketing Go Beyond

En 2016, nous nous attachons à mettre en place des campagnes de service Revs pour promouvoir notre politique des 3S. Le point essentiel est que, au lieu d'attendre que les clients viennent à nous, c'est nous qui devons adopter une attitude entreprenante et aller chercher les clients Yamaha sur le marché.

Campagne de marketing Go Beyond

Programmes d'activités normalisés et modularisés

Nous procurons des programmes d'activités normalisés et modularisés pouvant être modifiés et appliqués à différents marchés en fonction des situations et caractéristiques locales

Programmes d'activités basés sur le service après-vente

Nous établissons la direction et les critères en clarifiant ce qu'il faut faire et les points essentiels.

Meilleure compréhension des produits Yamaha

Outils de communication des produits

Organisation solide

Programme de motivation du personnel

Produits clés

Dopage des ventes de Yamalube et des pièces d'origine

Rétention et réseautage

Caravane Yamaha Revs

Enrichissement de la marque Yamaha

Présentation privée de Yamaha

Rapports de marché Nous présentons ici deux exemples de campagnes de service Revs, l'une tenue en Inde et l'autre au Ghana.



Comment rester en tête du marché



L'OMDO de YMC a adopté en 2015 le slogan « Go Beyond – Let's take it to the next level ». Cela consiste en partie à tenir des caravanes Revs sur les différents marchés. Le distributeur de produits Marine Yamaha en Inde, George Maijo Industries Pvt Ltd., a aidé à organiser de tels événements visant les utilisateurs de moteurs hors-bord pour la pêche. Ces caravanes Revs ont été tenues sur plusieurs sites dans les états de Tamil Nadu et Kerala pendant une période de cinq jours, du 23 au 27 février 2016.

Nagercoil au Tamil Nadu se trouve à un carrefour maritime entre le golfe du Bengale, l'océan Indien et la mer d'Oman. Tous les pêcheurs ramènent des prises abondantes, en particulier des thons, des thazards et des vivaneaux rouges, mais ils doivent souvent parcourir de longues distances à la recherche de thons. Ils chargent leur bateau de provisions et d'équipements et vivent en mer pendant de longues périodes tout le temps qu'ils pêchent.

Récemment, suite à des changements environnementaux, les pêcheurs ont vu diminuer leurs prises, mais ils n'ont pas perdu espoir et s'aventurent toujours en haute mer pour pêcher.

Des modèles phares de Yamaha, tels que les E9.9, EK9.9, EK25 et EK40, sont utilisés pour la pêche, et nous détenons 95% du marché des hors-bords dans les régions de Tirunelveli et Nagercoil. D'autres constructeurs ont pénétré agressivement sur ce marché avec des moteurs 4 temps dans plusieurs catégories de puissance. Cependant, notre solide réseau de service fait que les clients continuent d'acheter des Yamaha malgré les prix inférieurs



proposés par nos concurrents.

Les zones spécialement aménagées fonctionnent ainsi : nos commerciaux présentent les caractéristiques des moteurs hors-bord et notre personnel de vente de pièces détachées fournit à nos clients réguliers les pièces nécessaires à l'entretien de leurs hors-bords. Notre équipe en charge de l'enregistrement garde la trace de tous les hors-bords, en lien avec les directeurs de nos filiales, qui font en sorte de ne manquer aucun client. Enfin, nos techniciens résolvent diligemment les problèmes identifiés. Cette organisation a fait de cet événement un immense succès, et nous a permis de proposer nos services à tous les pêcheurs qui nous ont rendu visite. Les clients étaient aussi enchantés du soutien offert par Yamaha et George Maijo. Par ailleurs, la participation des dirigeants locaux des associations de pêche en a fait un événement digne du slogan « Revs your Heart ».

Yamaha cherche constamment à améliorer ses hors-bords de faible puissance pour satisfaire les besoins des pêcheurs de Nagercoil. Notre approche est particulièrement importante, car elle consiste non seulement à offrir des produits de qualité mais aussi à assurer un soutien client hors pair afin de renforcer la présence de Yamaha sur le marché et offrir plus de valeur ajoutée. Elle assure une plus grande satisfaction de notre clientèle, et cela n'a pas de prix. À cette fin, nous sommes persuadés que c'est la méthode à appliquer si nous voulons barrer la route à nos concurrents.

Par Bharathi Roy, George Maijo Industries Pvt. Ltd.



Aller de l'avant avec nos partenaires

Le Ghana est réputé non seulement pour son or et son cacao, mais aussi pour la richesse de ses ressources marines et l'habileté de ses pêcheurs. Les moteurs hors-bord Enduro de Yamaha sont un partenaire de confiance des pêcheurs ghanéens depuis plus de 20 ans, et restent souvent en service pendant de nombreuses années. Certains de ces moteurs sont réutilisés par des petits pêcheurs côtiers ou des bateaux-taxis sur les eaux intérieures.

Pour fournir à ces seconds ou troisièmes propriétaires un service après-vente ainsi que des pièces détachées, l'OMDO a tenu du 17 au 19 novembre 2015 une caravane Revs sur trois sites différents, en association avec Japan Motors Trading Company (JMTC), un partenaire local. L'événement s'est soldé par de bonnes ventes de pièces détachées et une liste de coordonnées de futurs clients potentiels. Enchantés par ce succès, l'OMDO et JMTC ont décidé

de renouveler l'opération chaque année.

Par Hideki Yamanaka, OMDO



Que nous disent les bougies d'allumage

Dans ce numéro, nous allons parler et échanger des informations importantes sur les bougies d'allumage.

Un moteur à essence produit de la puissance en brûlant un mélange de carburant (essence) et d'air. Dans le moteur, c'est aux bougies d'allumage que revient la tâche importante de générer une étincelle au bon moment pour allumer le mélange air-essence. C'est pourquoi l'inspection des bougies d'allumage est une méthode très efficace pour juger du bon fonctionnement d'un moteur. Il n'est pas exagéré d'affirmer que leur état influe considérablement sur le bon fonctionnement du moteur dans son ensemble. Nous allons donc examiner les liens de cause à effet entre les symptômes d'un moteur qui fonctionne mal et l'état des bougies.

Bougie en bon état

La couleur de la pointe de l'isolateur d'une bougie d'allumage qui fonctionne correctement est blanc grisâtre ou marron clair, et l'électrode centrale montre peu de traces d'usure.



Effets

Démarrage difficile, ratés, mauvaises accélérations

Causes

Trajets courts répétés (moteur à froid), utilisation incorrecte du starter (mélange air-carburant trop riche), retard à l'allumage, plage de température de bougie trop élevée



3^{ème} cas : Dépôts d'essence sur la bougie

Apparence

Quand on sort la bougie, elle est mouillée d'essence, mais sèche rapidement.

Effets

Démarrage difficile, ratés

Causes

La proportion air-carburant est trop riche et ne s'enflamme pas (à cause de nombreux coups d'accélération au démarrage par exemple).

Mesures à prendre

Déposez toutes les bougies, actionnez le démarreur afin de faire entrer de l'air frais dans les cylindres et par conséquent appauvrir le mélange air-carburant.



Bougie en mauvais état

Quand le moteur ne tourne pas correctement, vous pouvez sans doute reconnaître l'aspect des bougies d'allumage sur une des photos suivantes.

Symptôme 1 : Mauvaises performances de démarrage du moteur, ratés au ralenti, ratés pendant le fonctionnement normal ou seulement lors d'accéléérations brusques

1^{er} cas : Dépôts de suie sur la bougie

Apparence

La pointe de l'isolateur et les électrodes centrale et de masse sont recouvertes d'une fine couche de carbone.

2^{ème} cas : Dépôts d'huile sur la bougie

Apparence

La pointe de l'isolateur et les électrodes centrale et de masse sont recouvertes d'une couche d'huile mouillée noire et brillante.

Effets

Démarrage difficile, ratés

Causes

Fuite d'huile due à des segments de piston usés, abrasion du cylindre ou des guides de soupape (causes plus courantes avec un moteur neuf ou à la suite d'une révision du moteur), mélange air-carburant trop riche en huile (moteurs 2 temps)



4^{ème} cas : Bougie excessivement usée

Apparence

Les électrodes centrale et de masse deviennent arrondies et trop écartées.

Effets

Mauvaises performances au démarrage et à l'accélération

Causes

Manque d'entretien (durée de vie de la bougie dépassée)



5^{ème} cas : Isolateur fendu

Apparence

Présence de fissures sur l'isolateur

Effets

Défaut d'isolement se traduisant par des court-circuits, entraînant un ralenti chaotique et des ratés d'accélération

Causes

Insertion ou dépose incorrecte de la bougie (angle incorrect de la clé à bougie, couple de serrage erroné, etc.)



Symptôme 2 : Manque de puissance à haute vitesse ou avec des charges lourdes, pistons, soupapes ou cylindre endommagés

1^{er} cas : Surchauffe

Apparence

L'extrémité de l'isolateur est brûlée de couleur blanche et tachetée de dépôts sombres. L'électrode s'use trop vite.

Effets

Manque de puissance à haute vitesse ou avec des charges lourdes

Causes

Bougie mal serrée, mauvaises performances de refroidissement du moteur, trop d'avance à l'allumage, plage de températures de la bougie trop basse, très mauvaise combustion



2^{ème} cas : Auto-allumage

Apparence

Les électrodes centrale et de masse ont fondu ou brûlé. La pointe de l'isolateur présente des taches ou des bosses et est recouverte de dépôts d'aluminium ou autre poudre de métal.

Effets

Perte de puissance due à un moteur détérioré

Causes

Dans le cas de l'auto-allumage, la combustion se produit avant que la bougie ne génère l'étincelle d'allumage. Il est causé par une plage de températures de bougie trop basse, trop d'avance à l'allumage, etc.



Symptôme 3 : Ratés à haute vitesse ou lors d'accélération brusques

Cas : Dépôts de fer

Apparence

Adhésion de fer (rouille)

Effets

Régime moteur bas (ratés)

Causes

Additif améliorant l'indice d'octane dérivé du fer d'un réservoir de carburant en acier (fer)



Que pensez-vous de cet aperçu sur les bougies d'allumage ?

Quand un moteur fonctionne normalement, l'électrode centrale d'une bougie produit l'étincelle d'allumage régulièrement dans les conditions de haute température et haute pression de la chambre de combustion et s'use graduellement. Quand l'électrode centrale commence à vieillir et à se détériorer, la qualité de l'étincelle qu'elle produit baisse également et le mélange air-carburant ne s'enflamme pas régulièrement dans la chambre de combustion. Du jour au lendemain, vous vous retrouvez avec une puissance amoindrie et une consommation de carburant accrue. Cela peut aussi contribuer à réduire la durée de vie du moteur. Nous devons donc aider nos clients en inspectant régulièrement leurs bougies d'allumage et en les remplaçant quand nécessaire avant qu'elles ne présentent les symptômes mentionnés ci-dessus et causent des problèmes qui auraient pu être évités.

70 ans d'une réussite exemplaire

Eduardoño, le distributeur de Yamaha Motor en Colombie, a célébré son 70^{ème} anniversaire le 9 février 2016 par un grand événement commémoratif au cours duquel des clients venus de tout le pays ont fait part de leur satisfaction. Ces témoignages ont été suivis de danses et de musiques traditionnelles.

Plus de 400 invités étaient présents, y compris des concessionnaires et clients locaux, ainsi que des représentants de YMC qui étaient des invités d'honneur. Eduardoño a mis l'accent sur l'importance de sa relation avec Yamaha, tandis que YMC a félicité Eduardoño par un discours et un cadeau spécial symbolisant ce partenariat de longue date.

Le lendemain, à l'occasion du 70^{ème} congrès des ventes, plus de 100 concessionnaires ont été invités à écouter la vision stratégique

de Yamaha et Eduardoño pour l'avenir. Les deux partenaires ont lancé un plan incitatif baptisé « De la Colombie au Japon avec Yamaha et Eduardoño ». Ce plan s'adresse aux concessionnaires colombiens qui comprennent la philosophie « Quantité et qualité » et excellent sur le plan des ventes, des garanties, de l'activité pièces détachées et de la satisfaction client. Dix concessionnaires dont les résultats dépasseront les attentes au cours de cette année 2016 seront sélectionnés pour visiter le Japon en 2017 à l'époque des cerisiers en fleurs en remerciement de leurs bons et loyaux services.

Par Diana Trujillo,
Eduardoño



Stage YRA de sécurité et conduite sur WaveRunner à Oman

OHI Marine LLC. est le distributeur de Yamaha Motor à Oman, un pays du Moyen-Orient. Ils ont tenu du 5 au 7 avril 2016 un stage YRA de sécurité et conduite sur WaveRunner dans la capitale Mascate, animé par M. Medhy Menad, formateur-expert régional YRA et partenaire commercial de la Section Marketing des Marine Business Operations chez YMC. Ce stage s'adressait principalement à des officiers de la Garde côtière et de la Défense civile de la Police royale d'Oman, mais a accueilli d'autres participants, dont des opérateurs d'entreprises de location de WaveRunners et du personnel d'OHI Marine, pour un nombre total de 33 stagiaires.

Le premier jour du stage comprenait des cours théoriques en classe, portant sur les règles de circulation et de politesse à respecter sur l'eau, le maniement correct et sécuritaire des WaveRunners, leurs performances et les inspections à effectuer avant l'utilisation d'une telle machine.

Le second jour était consacré à la formation sur l'eau visant à mettre en pratique les informations apprises en classe la veille. Afin d'acquérir une expérience directe des performances discutées précédemment, les stagiaires ont piloté la machine, appris à bien négocier les virages et à évaluer la distance nécessaire pour arrêter un véhicule nautique. Ils se sont également entraînés à

redresser une motomarine qui a chaviré.

Pour les officiers participants de la Garde côtière et de la Défense civile de la Police royale d'Oman, chargés de protéger les citoyens de leur pays, ce stage constituait une occasion privilégiée d'acquérir des connaissances et de l'expérience sur les WaveRunners Yamaha, qu'ils pourront dorénavant mettre à profit dans le cadre de leur travail quotidien.

Par Vimal Kumar, OHI Marine LLC.



Note de la rédaction

Comme nous l'évoquons dans le *Chantey Spécial* de ce numéro, l'OMDO va célébrer ses 25 années d'activité et revenir à ses racines avec plus d'activités directement liées aux clients et au marché. J'ai pu personnellement observer sur le terrain combien le travail de Yamaha en étroite relation avec les distributeurs et les concessionnaires lors de tels événements populaires était un atout important. Les sourires et les remerciements des clients que j'ai rencontrés m'ont aussi incité à donner plus de moi-même. Je pense sincèrement que des activités concrètes ayant un rapport direct avec les clients et le marché bénéficient autant à Yamaha qu'aux utilisateurs.



SITE WEB DES HORS-BORDS YAMAHA ➤ <http://global.yamaha-motor.com/business/outboards/index.html>

SITE WEB DES WEVERUNNERS ➤ <http://global.yamaha-motor.com/business/waverunner/>

Yamaha Outboards Channel 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>