

#### Planète Business

Connectez-vous à un monde d'opportunités



À LA UNE

ACTU

TÉMOIGNAGES

FACE À FACE

LE MONDIAL DE L'ÉCONOMIE

Par Thierry Moysset, Directeur général de la Forge de Laguiole

# "Les Allemands aiment l'art de vivre à la française"

Vendredi 04 Juillet 2014

0 0 0 0 0 0 0 Tweeter Share Share

Un temps voué à disparaître, le couteau Laguiole a été relancé en 1987. Depuis, ce joyau artisanal français du XIXe siècle a acquis une renommée internationale. La Forge de Laguiole, son principal fabricant, a misé sur le marché allemand. Thierry Moysset, directeur du groupe et Laurent Jouany, chargé des relations commerciales, racontent cette aventure outre-Rhin.



En matière d'art de la table, le couteau Laguiole est un produit qui s'exporte très bien. Notamment en Allemagne, où l'on apprécie la qualité de ce trésor de l'artisanat aveyronnais. Pour la Forge de Laguiole, fabricant à l'origine du renouveau du couteau star, le marché d'outre-Rhin est d'ailleurs prioritaire : « L'export en Allemagne était indispensable. Le pays a la capacité de comprendre ce qu'est un savoir-faire et un produit », explique Thierry Moysset, directeur général de la manufacture. Pour lui, « l'Allemagne est une belle destination car les Allemands sont très attachés à l'origine d'un produit. Ils recherchent la qualité avant tout, laissant la question du prix loin derrière.»

#### « Le service après-vente est à soigner absolument »

L'aventure franco-allemande du fabricant aveyronnais commence en 2008 lorsque l'équipe commerciale de Laguiole est partie à la recherche d'agents allemands. « Nos référents sur place sont devenus à long terme des personnes de confiance qui sont intégrées à l'entreprise et font partie de la famille », raconte Laurent Jouany, responsable commercial pour l'Allemagne. Le marché allemand tient ainsi la route grâce à un travail d'équipe important. « Nos relais en Allemagne sont en totale autonomie et nous leur faisons pleinement confiance. Is ont les mains libres et connaissent parfaitement l'esprit de la boîte », souligne-t-il.

## Quel acteur de l'international êtes-vous ?

Diagnostic international

#### Des questions sur l'international?

Toutes nos réponses pour réussir votre développement à l'international.

Contactez-nous



#### Match Chine / Inde

Deux acteurs économiques majeurs qui modifient les règles du jeu.





Allemagne : Détente des pressions sur les prix

Comparés aux chiffres de décembre 2012, les



Leur défi numéro 1 : le traitement du client au sens noble du terme. « Le service après-vente est absolument à soigner avec les Allemands. Pour cela, il faut être très réactif avec eux », précise Laurent Jouany. Selon le responsable commercial, « ce sont des personnes fidèles et très attachées à une marque. Les Allemands sont constants dans les relations commerciales, il ne faut jamais commettre d'impair. Le client est quelqu'un qu'il va falloir bichonner. La relation va

s'établir sur le long terme au bout de 2 ou 3 ans généralement. Si vous ne commettez aucun impair, il vous est fidèle à vie ». Autre point important à saisir dans les relations commerciales : « les Allemands ne s'attachent pas à la fonction mais à la personne, à l'interlocuteur qui porte une marque », renchérit Thierry Moysset. Le conseil de base : parler l'allemand avant tout. « Le fait de connaître leur pays et leur langue est un gage d'amitié franco-allemande à privilégier au quotidien », poursuit le PDG. « C'est la condition de réussite pour faire du business avec eux ».

## « Notre savoir-faire a toute sa place ici car les Allemands aiment l'art de vivre à la française »

Aux rayons des erreurs à éviter : ne jamais donner une réponse rapide mais toujours réfléchir. « La moindre erreur de communication peut vous être fatale », souligne Thierry Moysset. « Il faut comprendre que les Allemands sont des gens de coeur. Il faut instaurer un respect total et ne jamais les trahir si vous souhaitez faire du business avec eux ». En un mot pour réussir, il faut faire son travail avant tout et être consciencieux. « Les Allemands ont le culte de la PME et un profond respect pour l'industrie. Notre savoir-faire a toute sa place ici car les Allemands aiment l'art de vivre à la française. » Cette passion pour le Made in France de qualité semble réussir à La Forge de Laguiole : leur chiffre d'affaires a été multiplié par quatre entre 2008 et 2014. « Pourquoi s'arrêter en si bon chemin ? », sourit Thierry Moysset.



Thierry Moysset est directeur général de la Forge Laguiole

Société : La Forge Laguiole

Activité : fabrication de couteau artisanal

Création: 1987

Chiffre d'affaires : 5 millions d'euros

Effectif: 82 salariés

Crédit photos : Forge de Laguiole

Mots clefs: couteau, Allemagne, Thierry Moysset, Laurent Jouany, La Force de Laguiole, export,

laguiole

#### Plus de témoignages



# "Les Allemands ont une culture d'entreprise forte"

Spécialisé dans les produits pharmaceutiques pour hôpitaux, le laboratoire Panpharma a fait le pari de...

Lire la suite



### "Le Brésil, c'est comme le mythe de Prométhée"

Le Brésil a des terres agricoles à n'en plus finir. Limagrain, une expertise dans les semences de grande...

Lire la suite



### "Penser avec la raison française et le coeur brésilien"

En matière de paires de tennis, il n'y a pas que les Stan Smith dans la vie. La marque Veja, fabriquée... prix à la consommation ont diminué en 2013. Cette baisse est due au ralentissement de l'inflation dans certains secteurs tels que l'énergie, l'alimentaire, la santé, etc.



## L'avenir des soins européens en changement

Face aux problématiques liées aux systèmes de santé européens, Mark Pearson, chef de la Division Santé de l'OCDE, explique quels changements sont indispensables pour l'avenir des soins en Europe.

#### Outils et données

Rapport Trade Forecast Allemagne

Le Guide des Affaires Allemagne

Treasury Management Profile Allemagne



#### Transport, sécurité et enjeux

Lancer son activité à l'étranger représente de nombreux risques. Hors de votre contrôle, le transport et le transit de marchandises vous exposent à des risques financiers et de réputation. Comment se préparer et quels sont les enjeux ?

### Des questions sur l'international?

Toutes nos réponses pour réussir votre développement à l'international.

Contactez-nous