

RAVEN

| Numéro 20 |



LET ENDLESS POSSIBILITIES BEGIN

Glen Raven et son personnel



Chers lecteurs,

Dans le cadre de ce numéro du magazine Raven, nous présentons une mise à jour de Glen Raven et de nos trois unités d'exploitation : Glen Raven Custom Fabrics, Glen Raven Technical Fabrics et Trivantage. Nous avons choisi ce thème parce que nous souhaitons faire savoir combien nous travaillons dur pour fournir des produits et services novateurs à nos clients du monde entier.

Glen Raven Custom Fabrics continue d'être animé par son profond engagement en faveur de l'appui à la marque Sunbrella® qui, à notre avis, ajoute de la valeur à chaque auvent, couverture de bateau et article de tapisserie, dont elle fait partie. Cette année, l'appui à la marque Sunbrella comprend un programme de communications nettement élargi en matière de marketing, des investissements dans nos centres de fabrication, et des innovations continues dans le cadre des caractéristiques de nos tissus en matière de conception et de performance.

Glen Raven Technical Fabrics est une unité d'exploitation diversifiée et axée sur des solutions à valeur ajoutée, qui couvre un vaste ensemble de marchés dont l'automobile, les vêtements de travail protecteurs, l'exploitation minière, les géosynthétiques et la filtration de l'eau. Pour tous ses produits, Technical Fabrics travaille en partenariat avec d'autres sociétés qui complètent nos ressources, ce qui entraîne des innovations qu'une société travaillant à elle seule ne pourrait pas réaliser.

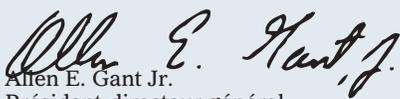
Trivantage, notre filiale de distribution, aborde les dernières étapes d'une transformation qui a duré plusieurs années et dont les points d'orgue sont la construction d'un centre de distribution regroupée ultramoderne et le lancement récent d'une nouvelle technologie de l'information. Maintenant que les principaux changements prévus ont été réalisés, Trivantage pointe son regard vers l'avenir en envisageant d'apporter continuellement des améliorations en matière d'efficacité et dans les niveaux de service à la clientèle.

Lors de la préparation de ce numéro, nous avons voulu aller au-delà de la description des principales stratégies d'entreprise, et fournir à nos lecteurs l'occasion de faire la connaissance d'une partie de notre personnel qui est le plus directement lié à la fabrication de produits de qualité et au service à la clientèle. Tout en lisant les informations communiquées sur nos diverses unités d'exploitation, vous aurez également l'occasion de faire la connaissance d'individus tels que Farrell Hedrick, ingénieur procédés pour le tissage qui travaille dans notre usine de Burnsville, et qui a été formé auprès d'innovateurs de métiers à tisser les plus renommés au monde.

Vous ferez également la connaissance de Regan Hinson, technicienne couleur en poste dans notre usine de finition de Park, que les nouveaux constructeurs de voitures tiennent en très haute estime en raison de son exactitude pour les équivalences de couleur ; de Kevin Wild, qui apporte un appui aux clients situés au Royaume-Uni et en Irlande, en leur fournissant des informations sur les produits Sunbrella et Dickson ; de Linda Barbuto, designer textile pour les tissus Sunbrella, qui a le don de transformer sa vision créatrice en réalité ; et de nombreux autres individus.

Au fur et à mesure que vous lirez les récits concernant ces associés de Glen Raven, nous pensons que vous pourrez alors saisir toute la plénitude de leur engagement envers nos clients, et que vous vous rendrez davantage compte que nous nous sommes embarqués ensemble dans une même aventure. Votre réussite est notre réussite et, en accordant une attention constante à la qualité, à l'innovation et aux individus, les perspectives sont en vérité radieuses.

Merci.


Allen E. Gant Jr.
Président-directeur général
Glen Raven, Inc.



GLEN RAVEN CUSTOM FABRICS

2-12

GLEN RAVEN TECHNICAL FABRICS

13-21

TRIVANTAGE

22-26

EN COUVERTURE Les associés de Glen Raven du monde entier s'appliquent à fournir aux clients des produits et services de qualité, tout en créant de nouvelles idées novatrices.

Rangée du haut, de gauche à droite : Rudie Bingham (Trivantage – Dallas), Gautam Dalmia (Strata – Inde), Ulrike Butin (Dickson – PTL).

Deuxième rangée, de gauche à droite : Gregory Lejeune (Dickson-Constant), Xiaohong Deng (Glen Raven Asia), Randy Coggins (Glen Raven Logistics).

Troisième rangée, de gauche à droite : Fred Moore (Glen Raven Custom Fabrics), Melissa Gravitis-Bagwell (Trivantage – Atlanta), Keith Purves (Trivantage – Miami).

DEUXIÈME DE COUVERTURE Centre de distribution regroupée de Trivantage à Mebane, Caroline du Nord.

GLEN RAVEN CUSTOM FABRICS SE CONCENTRE SUR LA MARQUE SUNBRELLA®

Glen Raven Custom Fabrics a pour mission générale d'apporter un appui à la marque Sunbrella®, en couvrant toutes ses facettes liées à la recherche et développement (R&D), à la fabrication, à la conception, au marketing et à la stratégie de marque. Tout au long de ses 50 années d'histoire, la marque Sunbrella a continuellement évolué, et cet engagement en faveur d'une amélioration soutenue et d'un appui à la marque subsiste à ce jour.

« La marque Sunbrella ajoute de la valeur à tous les produits destinés à nos clients, couvrant les marchés des auvents, de la marine et de la tapisserie, et les marchés contractuels », a déclaré Leib Oehmig, président de Glen Raven Custom Fabrics. « Nous effectuons des investissements importants dans tous les aspects de l'appui à la marque, y compris en ce qui concerne nos centres de fabrication, la recherche et développement (R&D), et nos services de marketing. Il est essentiel que nous veillions à maintenir le développement et la solide réputation de la marque Sunbrella. »



◀ Wendy Shoffner

Directrice du service à la clientèle | Custom Fabrics

Une équipe de 14 représentants du service à la clientèle gère les communications téléphoniques chez Glen Raven Custom Fabrics, répondant aux appels qui proviennent tout aussi bien des clients commerciaux que des consommateurs. Lorsque vous appelez Glen Raven, vous obtenez une personne au bout du fil, prête à répondre à toute question. Wendy Shoffner, directrice du service à la clientèle, est à la tête de ce groupe ; elle travaille chez Glen Raven depuis 20 ans.

« Nous considérons que nous sommes en première ligne, nous sommes la voix de Glen Raven, et nous voulons que chaque appelant sache que nous lui attachons une grande importance en tant que client, et que nous ferons tout ce qui est en notre pouvoir pour répondre à ses besoins. Notre équipe connaît à fond la marque Sunbrella, et nous éprouvons énormément de plaisir à aider un appelant, qu'il s'agisse d'un client qui vérifie le statut d'une commande ou d'un consommateur demandant où il peut acheter des tissus Sunbrella. »



▲ Brandon Hughes Spécialiste des services techniques | Custom Fabrics

Chez Glen Raven Custom Fabrics, la principale mission de l'équipe des Services techniques consiste à résoudre les réclamations sous garantie, en étant aussi rapide et équitable que possible. Une autre mission tout aussi importante consiste à considérer que les réclamations comme de nouvelles manières d'apporter des améliorations. Brandon Hughes, associé de Glen Raven depuis 20 ans, est membre des Services techniques depuis 17 ans.

« Nous voulons que nos clients sachent que lorsqu'ils achètent la marque Sunbrella, ils achètent également le service qui sous-tend le produit. Nous collaborons étroitement avec nos clients pour résoudre les problèmes, et nous nous tenons prêts à fournir informations et conseils aux clients et à nos équipes de fabrication et de ventes, afin d'empêcher une répétition de problèmes. En analysant les réclamations et en écoutant nos clients, nous trouvons des manières de continuer à apporter des améliorations. »



▲ **Fred Moore** Expéditeur | Custom Fabrics

Chaque jour de la semaine, Fred Moore, expéditeur à l'usine d'Anderson de Glen Raven, organise une réunion à 8 h 30, avec le chef d'usine et les responsables de la finition, des inspections et de la planification. Cette réunion a pour objectif d'examiner les articles prioritaires du jour, et de se mettre d'accord pour assurer que les commandes essentielles vont pouvoir traverser leurs diverses étapes de fabrication et franchir le pas de la porte à destination des clients. M. Moore, associé de Glen Raven depuis 36 ans, suit l'évolution des expéditions prioritaires tout au long de la journée.

▶ **Debra Gann**
Spécialiste des coûts | Custom Fabrics

En tant que spécialiste des coûts, Debra Gann a pour rôle d'analyser les informations détaillées sur la construction et le contenu de chaque style Sunbrella, pour pouvoir calculer un prix exact et équitable. Dans le même temps, Mme Gann, associée de Glen Raven depuis 30 ans, remplit un rôle clé dans le cadre de la surveillance des valeurs d'inventaire aux fins de déclarations.

« J'ai assisté au formidable essor de Sunbrella depuis que j'ai rejoint la société. En 1984, nous avions un nombre très limité de styles, et je les connaissais tous par cœur. Aujourd'hui, non seulement nous avons des centaines de styles différents, mais la complexité de nos tissus s'est énormément renforcée, passant d'un simple tissage à des jacquards multicolores, construits à partir d'une multitude de fils variés. Mon travail consiste à assurer que lorsqu'un client commande du tissu, le coût est calculé avec la plus grande exactitude. »

« En surveillant le flux des priorités, je peux repérer les goulots d'étranglement. Un rouleau de tissu risque d'avoir fini d'être tissé, mais de ne pas avoir été retiré du métier à tisser pour le faire avancer vers l'étape de la finition. Je peux alors alerter le département du tissage en lui demandant de retirer le rouleau pour l'envoyer vers l'étape suivante. C'est ce type d'attention au détail qui nous permet de nous maintenir sur la bonne voie. Nous avons un formidable esprit d'équipe, et de bons flux de communication entre les divers départements. Nous adoptons une attitude positive, et si quelqu'un sollicite de l'aide, il l'obtient immédiatement. »





▶ Janet Foster

Responsable des comptes fournisseurs | Custom, Technical, Trivantage

En matière de comptes fournisseurs, Janet Foster suit la règle d'or : Traite les autres comme tu voudrais qu'ils te traitent. Ayant acquis une expérience de 25 ans chez Glen Raven, Mme Foster a récemment été nommée à la tête d'une fonction regroupée des comptes fournisseurs de Custom Fabrics, Technical Fabrics et Trivantage. Objectif de son équipe ; traiter efficacement les paiements destinés aux vendeurs sur lesquels Glen Raven compte pour servir ses clients.

« Notre nouveau système nous aide à améliorer nos relations avec les fournisseurs, en leur permettant de nous transmettre leurs factures par voie électronique, ce qui se traduit par des économies de temps et d'argent. Comme nous disposons désormais de tous les éléments pertinents sous forme électronique et que nous avons, pour ainsi dire, abandonné les supports papier, il nous est facile de répondre aux questions et faire des recherches en cas de problèmes. En me basant sur mon expérience chez Glen Raven, je peux dire que nous sommes à la fine pointe des nouvelles idées en faveur d'une efficacité accrue, ce qui, au final, bénéficie à nos clients. Nous voulons que nos vendeurs aient une bonne impression de Glen Raven, car nous sommes en situation de dépendance mutuelle pour servir nos clients. »

APPUI ÉLARGI AU MARKETING

Au cours de 2013, Glen Raven a lancé un programme de communications nettement plus robuste en matière de marketing, pour la marque Sunbrella, y compris une publicité accrue imprimée et en ligne, un nouveau site Web, une présence croissante parmi les médias sociaux, et une lettre d'information électronique à l'intention des clients.

L'un des domaines d'expansion les plus importants pour le marketing de la marque Sunbrella renvoie à la catégorie dénommée « expériences de la marque », ce qui englobe le positionnement des tissus Sunbrella dans les maisons que les designers utilisent dans tout le pays, pour exposer leurs créations d'intérieurs. Ces événements spéciaux font l'objet d'une vaste couverture médiatique, et ils offrent une exposition de première main pour des milliers de consommateurs, avides de connaître les toutes dernières idées de décoration intérieure. Les expériences de la marque consistent également à attirer l'attention des influenceurs du marché, tels que les architectes et les designers d'intérieur, par le biais de présentations et de promotions spéciales.

◀ Jeff Adams Ingénieur d'usine | Custom Fabrics

En tant qu'ingénieur d'usine de l'usine d'Anderson de Glen Raven, Jeff Adams est responsable d'assurer que son établissement, qui couvre des millions de pieds carrés (mètres carrés), fonctionne avec souplesse et en étant fiable. Il est également chargé d'aider à ce que l'usine fonctionne plus efficacement et de manière plus écologique, tandis que Glen Raven insiste pour que les coûts soient maîtrisés, tout en protégeant l'environnement et en réduisant l'utilisation d'énergie et d'autres ressources. Professionnel expérimenté, comptant 26 ans de service chez Glen Raven, M. Adams dirige une équipe de 17 associés qui regroupe virtuellement chaque corps de métier, allant de l'électricité et du soudage au chauffage, ventilation et climatisation (CVC) et à la plomberie.

« Nous avons réduit la consommation d'énergie dans l'usine d'Anderson grâce à de multiples projets, y compris l'installation de commandes à fréquence variable sur tous les ventilateurs CVC et le remplacement des luminaires aux halogénures métalliques par des luminaires fluorescents T5. La consommation d'eau a été réduite de plus de 10 millions de gallons (environ 38 millions de litres) par an. Pour que notre usine tourne avec efficacité, nous devons être en mesure de placer les individus appropriés, aux postes appropriés, en leur fournissant un leadership exemplaire. Le travail devient de plus en plus technique chaque année, mais nous nous efforçons de faire de notre mieux, un jour à la fois. »



EN FAVEUR DE LA MARQUE SUNBRELLA®

Cette année, dans le cadre du programme de communications élargi en matière de marketing, Glen Raven a introduit la stratégie « Sunbrella Home » (Sunbrella pour la maison). Bien que la marque Sunbrella soit bien établie dans les catégories de produits telles que les auvents et la tapisserie d'extérieur, son utilisation pour la tapisserie d'intérieur est relativement nouvelle, et il en est de même pour d'autres produits comme les jetés et les tapis.

En positionnant Sunbrella Home, Glen Raven insiste sur le fait que les tissus Sunbrella représentent un choix idéal pour leurs applications dans la maison, qu'il s'agisse des terrasses et patios ou des salles de séjour et salles à manger. Les photos utilisées pour la nouvelle campagne publicitaire et sur le site Web donnent corps à ce positionnement en utilisant une imagerie irrésistible que les consommateurs et l'industrie ont accueillie favorablement.

Gray Stout

Ingénieur procédés | Custom Fabrics

Afin de répondre aux besoins des clients en quête de variété en ce qui concerne les tissus de tapisserie, Glen Raven Custom Fabrics a créé une nouvelle usine de fils à Burlington, en Caroline du Nord, qui a été spécialement conçue à des fins de flexibilité. Cette nouvelle installation, située à l'intérieur d'un bâtiment existant, intègre une configuration d'emplacement de matériel novatrice pour épauler la production des fils spécialisés qui doivent être tissés dans l'usine d'Anderson. Gray Stout, ingénieur procédés chez Glen Raven et associé depuis 1993, fait partie de l'équipe qui a guidé cette nouvelle création.

« La constitution de cette nouvelle usine de fils a été un événement passionnant. Elle a commencé par des projets et des propositions de configuration en 2008, et a évolué en subissant de nombreuses révisions. Nous allons fabriquer des fils de haute qualité, et nous serons en mesure d'offrir une grande variété de couleurs pour satisfaire nos clients. Ce sera un établissement dont nous pourrions être fiers, et qui apportera une contribution positive. »



5

Wendy Miller

Responsable de la conformité douanière | Custom Fabrics

En tant que responsable de la conformité douanière, Wendy Miller doit s'assurer que, lorsque Glen Raven Custom Fabrics expédie des produits vers des lieux aussi lointains que l'Australie, toutes les exigences légales de dédouanement soient satisfaites pour que les tissus parviennent à destination en temps voulu et en toute sécurité. Mme Miller, qui compte parmi les membres de Glen Raven depuis 1999, est également une ressource encyclopédique pour les clients de Glen Raven, chaque fois qu'ils ont des questions sur les réglementations douanières et le commerce international.

« Le commerce international s'est corsé au fil des années, en raison de l'augmentation des échanges à l'échelle mondiale et de la mise en place de nouvelles réglementations en matière de sécurité à la suite de 9/11. Nous nous tenons à l'entière disposition des clients lorsqu'ils ont des questions sur les expéditions, y compris celles qui ont trait aux accords de libre-échange, aux tarifs et aux réglementations douanières. Nous avons aidé des clients dans de nombreuses situations, et nous travaillons souvent avec des sociétés de petite taille qui n'ont pas de spécialistes douaniers parmi leur personnel. »





▲ **Jodie Kraushaar** Spécialiste des comptes de détail nationaux | Custom Fabrics

La prestation de services auprès des clients de Glen Raven Custom Fabrics porte principalement sur les tissus Sunbrella, marque qui a été développée au cours d'une période de 50 ans, et qui est réputée pour sa beauté, son confort et sa durabilité. Mais elle ne se limite pas aux tissus en eux-mêmes. En effet, ajoutant de la valeur à la marque Sunbrella, les clients bénéficient d'une myriade de services en matière de garantie, d'appui aux communications et de marketing. Ce modèle d'approche multiservice, qui réunit produit et appui au marketing, continue d'être apprécié par les détaillants nationaux de premier plan, grâce aux efforts d'une équipe commerciale qui se concentre sur ce segment. Jodie Kraushaar, spécialiste des comptes de détail nationaux, et associée de Glen Raven depuis 25 ans, est un maillon vital de cette équipe, qui assure également la coordination parmi les détaillants acheteurs, les fabricants et Glen Raven.

▶ **Linda Barbuto**
Designer | Custom Fabrics

Glen Raven Custom Fabrics renferme le mot « custom » (personnalisé) pour une très bonne raison : la capacité de la société à développer des offres exclusives, qui reflètent les marques de ses clients et s'adressent à des segments spécifiques du marché. Linda Barbuto fait partie de l'équipe de conception Sunbrella depuis huit ans ; elle travaille directement avec les clients pour concevoir des créations uniques, qu'elle suit tout au long du processus de production, afin d'assurer d'obtenir un tissu durable et de qualité, qui reflète fidèlement les inspirations créatrices.

« Les clients apprécient notre capacité à prédire les tendances en matière de couleurs, qu'ils peuvent appliquer pour créer des tissus qui soient des véhicules de leurs marques. Notre équipe de conception Sunbrella se déplace en Europe et en Asie et, à partir de cette exposition à diverses influences, nous mettons au point des présentations sur les tendances liées aux couleurs et aux motifs, que les clients trouvent extrêmement utiles pour créer leurs propres gammes de tissus. En plus de la phase de création, nous collaborons avec l'usine Anderson au niveau des essais de qualité et pour assurer que les créations finales soient produites avec efficacité et revêtent la qualité à laquelle nos clients s'attendent. »

« La société Glen Raven est déterminée à apporter son soutien de bout en bout à tous les marchés qu'elle dessert, et elle possède les ressources nécessaires en la matière ; son itinéraire débute par la conception du produit, et il suit le tracé de la production, de la gestion de la chaîne d'approvisionnement et de l'appui au marketing, pour parvenir jusqu'au point de vente. Notre connaissance des divers marchés nous permet, dans un premier temps, d'aider les acheteurs à choisir les tissus ; nous poursuivons ensuite notre travail en passant la commande, en planifiant la production, et en respectant des calendriers de livraison serrés. Il est essentiel que nous soyons en mesure de gérer divers domaines pour nous tenir à la hauteur des besoins de nos clients. »





▶ Pat Craft

Coordinatrice du développement des produits | Custom Fabrics

Sunbrella fabrics représente un équilibre entre beauté et technologie. Les tissus doivent être merveilleux, au regard comme au toucher, tout en honorant la promesse de durabilité et de facilité d'entretien de la marque Sunbrella. Ces deux attributs de Sunbrella se rejoignent chaque jour sur le bureau de Pat Craft, dans l'usine d'Anderson de Glen Raven. Car son travail consiste à établir un lien entre inspirations créatrices et considérations techniques. Associée de Glen Raven depuis 25 ans, Mme Craft coordonne les offres les plus récentes proposées par l'équipe créatrice Sunbrella, en consultant les ingénieurs textiles et les responsables de la fabrication, au fur et à mesure que les nouveaux styles sont établis de manière détaillée, saisis dans le système et fabriqués.

« Le changement est constant. De nouveaux styles voient sans arrêt le jour, en s'appuyant sur de nouvelles constructions et de nouveaux fils. Nos designers créent de merveilleux tissus, et nous veillons à ce que leurs composants fusionnent parfaitement, pour que les tissus soient à la fois beaux et techniquement corrects. En raison de la surcharge de complexité, il devient encore plus important que jamais que tout soit vérifié, et contrevérifié, et qu'une parfaite coordination s'instaure parmi les designers, les ingénieurs et les responsables du tissage. »



▶ Malvin Hargrove Responsable de la fabrication | Custom Fabrics

Située à quelques miles (kilomètres) de la frontière avec la Virginie, dans la communauté agricole du Comté de Warren, en Caroline du Nord, l'usine de Norlina de Glen Raven est un bastion de la réussite de la marque Sunbrella. Les associés de l'usine de Norlina fournissent un approvisionnement indispensable de fils de qualité, qui sont tissés en des tissus Sunbrella, sous l'œil vigilant de Malvin Hargrove, responsable de la fabrication dans l'usine de Norlina, et en poste chez Glen Raven depuis 30 ans. Le travail de M. Hargrove consiste à assurer que la sécurité, la qualité et la production demeurent les trois objectifs primordiaux du travail quotidien.

« Pour être un responsable efficace, vous devez bien connaître tous les individus que vous supervisez, en sachant ce qui les rend uniques, ce qui leur déplaît, et vous devez également gagner leur respect en servant l'exemple. Je passe 80 % de mon temps dans l'usine, et non pas dans mon bureau. C'est dans l'usine que le produit est fabriqué, et c'est donc où je dois être. Chaque jour lance de nouveaux défis, et c'est ce qui rend ce travail passionnant. Car nous ne nous limitons jamais au niveau atteint. Nous cherchons toujours à gravir une meilleure hauteur - le niveau suivant. »

DICKSON FAIT FACE AUX DÉFIS DE L'ÉCONOMIE EUROPÉENNE

En France, les associés de Dickson de Glen Raven réagissent bien aux troubles économiques européens, en améliorant les procédés, en menant des activités de marketing pour les marques Sunbrella et Dickson, en assurant une distribution plus efficace par le biais d'un nouveau centre de logistique, et en introduisant de nouveaux produits, tels qu'une ligne commerciale de revêtements de sol tissés.

L'autre unité d'exploitation mondiale de Custom Fabrics, Glen Raven Asia, continue d'effectuer une belle performance, en servant les fabricants de la région et en profitant de l'évolution de l'économie asiatique au niveau national. Nos associés de Glen Raven Asia établissent des partenariats avec les sociétés du pays dans toute la région, en leur approvisionnant en tissus Sunbrella, et en leur apportant également un appui au niveau de la commercialisation et des canaux de vente au détail.



◀ Alexia Hermant

Assistante commerciale – France | Dickson-Constant

Alexia Hermant a rejoint Dickson-Constant en janvier de cette année, en qualité d'assistante commerciale, et elle se tient au service des clients de Paris et des villes voisines. Elle est le premier point de contact pour les commandes des clients transmises par téléphone, courriel et télécopie, ce qui implique de vérifier les inventaires et les dates de livraison. Mme Hermant aide également les clients lorsqu'ils souhaitent échantillonner nos produits et pour résoudre les problèmes de qualité.

« Nous occupons un poste clé, nous tenant à la fois à l'écoute du client et disponibles pour offrir toute aide nécessaire. Il est important que mes clients sachent qu'ils peuvent compter sur moi, chaque fois. Ce travail exige d'avoir un esprit d'équipe, car nous devons collaborer avec les assistants commerciaux et les représentants commerciaux sur le terrain. Le service que nous offrons à nos clients est d'une importance égale à la qualité de nos produits. »

▶ Jean-Paul Paccalet Responsable technique de la qualité | Dickson PTL

Après avoir passé 22 ans en tant que responsable de l'équipe de production chez Dickson PTL, Jean-Paul Paccalet applique aujourd'hui les connaissances pratiques qu'il a acquises dans le cadre de son rôle de responsable technique de la qualité. Il examine les problèmes de qualité des clients, rassemble tous les faits, analyse les problèmes et résout les réclamations à la satisfaction des clients. Tout aussi important, M. Paccalet, qui a commencé à travailler chez Dickson en 1989, s'efforce de comprendre comment les réclamations des clients peuvent être utilisées pour améliorer les procédés, afin que Dickson PTL offre des produits encore plus performants.

« Mon travail est varié et requiert une connaissance intime des produits de Dickson PTL. Nous effectuons des essais poussés pour promouvoir l'utilisation de matériaux novateurs mieux adaptés aux besoins de nos clients. Je participe aux divers aspects du processus de production, ce qui me permet de recommander des changements propices à l'amélioration de la qualité des produits. En tant que responsable de la qualité, je dois être autonome et rigoureux, tout en sachant également bien communiquer, car un travail d'équipe est indispensable pour améliorer la qualité. »



◀ Gregory Lejeune

Responsable des communications - Réseau négociants | Dickson-Constant

Le Réseau négociants est une partie essentielle du modèle de service à la clientèle de Dickson-Constant, apportant un soutien au marketing des auvents dans toute l'Europe. Gregory Lejeune, associé chez Dickson-Constant depuis 2012, fournit un appui marketing multicanal aux membres du réseau, y compris pour les conceptions de magasin, la publicité au point de vente, les événements spéciaux et les promotions.

« Je suis en contact étroit avec nos négociants, pour comprendre leurs problèmes et leurs défis. Nous leur fournissons des solutions concrètes pour soutenir leurs activités et générer des résultats sur le terrain. En cette période économique riche en défis, le marketing et les communications n'ont jamais revêtu une telle importance majeure. Notre équipe de marketing est capable d'élaborer et de mettre en œuvre des solutions simples et pragmatiques pour aider nos clients en ces temps difficiles. »





Emilie Bialorucki

Assistante export | Dickson-Constant

En tant qu'assistante export, Emilie Bialorucki couvre une aire géographique extrêmement vaste : de l'Europe de l'Est à l'Amérique latine, et du pourtour du Pacifique à Chypre, sans parler des multiples lieux intermédiaires. Mme Bialorucki, chez Dickson depuis 2007, est un point de contact central pour ses clients mondiaux, coordonnant les activités de la production, de la comptabilité et de la logistique.

« J'adore être en contact avec les clients. Je travaille avec un certain nombre de clients depuis plusieurs années maintenant, et je considère certains d'entre eux comme des collègues, et non pas de simples clients. Étant donné que je travaille avec des individus situés dans de nombreux espaces géographiques différents, mes modes de communication avec les clients d'Europe de l'Est ou d'Amérique latine sont tout à fait différents. J'éprouve vraiment du plaisir à utiliser les langues que j'ai étudiées, tout en m'éduquant davantage sur diverses cultures. »

Ulrike Butin

Assistante commerciale export | Dickson PTL

Une partie importante des activités de Dickson PTL implique des clients situés à l'extérieur de l'Europe, d'où le rôle essentiel que remplit Ulrike Butin. Associée depuis 1999, elle gère les centaines de détails requis pour remplir les commandes des clients, allant de la confirmation de la disponibilité en matière d'inventaire aux documents d'exportation ; et elle effectue son travail en quatre langues.

« J'aime avoir un contact individuel direct avec nos clients, dans leur propre langue, et traduire les brochures techniques, ce qui me permet de continuer à mettre à profit mes études linguistiques. Il est important que les clients sachent qu'ils peuvent compter sur nous pour obtenir un service excellent, de bons prix pour de bons matériaux, et des informations exactes sur le statut de leurs commandes. Lorsque vos clients apprécient le professionnalisme avec lequel vous passez les commandes, vos conseils techniques, votre exécution rapide et attentive, et la qualité de votre travail, vous développez de bonnes relations d'affaires et vous pouvez alors compter sur leur loyauté. »



Kevin Wild

Responsable du marché britannique | Dickson-Constant

Kevin Wild a grossi les rangs de Dickson-Constant en 1999 ; initialement responsable du marché des auvents de Dickson au Royaume-Uni, ses fonctions ont depuis évolué, et il est maintenant responsable des marques Dickson et Sunbrella au Royaume-Uni et en Irlande. M. Wild travaille principalement par le biais de distributeurs dans les marchés traditionnels des auvents et de la marine, mais, en raison de l'apparition de nouveaux produits, tels que les tissus destinés aux marchés contractuels et les revêtements de sol tissés de Dickson, il s'applique également à développer les relations avec les designers d'intérieur, les architectes et les parties contractantes.

« L'Internet et le courrier électronique sont des manières formidables de communiquer avec les clients, mais, au final, rien ne remplace le traditionnel contact face-à-face. Je me retrouve régulièrement dans diverses situations, face à différents types de clients. Par exemple, un jour je peux discuter de tissus avec un négociant existant en auvents, et le jour suivant, il se peut que j'introduise pour la première fois une gamme de tissus à un designer d'intérieur qui exprime son réel intérêt et enthousiasme. Mon travail est important pour les clients car je représente leur intermédiaire pour être tenus à jour sur nos produits existants et informés quant à ceux qui sont nouveaux et novateurs. »

LES OPPORTUNITÉS AUGMENTENT POUR LES INTÉRIEURS RÉSIDENTIELS ET LES MARCHÉS CONTRACTUELS

Les intérieurs résidentiels et les applications aux marchés contractuels, tels que les hôtels, restaurants et établissements de soins de santé, comptent parmi les opportunités de croissance les plus solides pour Glen Raven, aux États-Unis et en Europe. Glen Raven poursuit ces opportunités sur plusieurs fronts, y compris, en mettant en place des responsables de marché dédiés ; en se concentrant davantage sur des designs appropriés pour ces marchés ; en nouant de nouvelles relations commerciales avec des intermédiaires de la décoration pour la mise sur le marché ; en menant des programmes de marketing conjoints avec les clients ; en élaborant des communications de marketing spécifiques à chaque industrie cible ; et en fournissant un appui constant pour la conception des tissus et la commercialisation de la vente au détail.

En raison du potentiel de croissance important des tissus de tapisserie, Glen Raven a créé un nouveau centre de fabrication de fils, dans un bâtiment de fabrication existant, à Burlington, en Caroline du Nord. Ce centre, la nouvelle « usine de Burlington », a été équipé comme il se doit, en installant un nouveau matériel de fabrication de fils et des systèmes novateurs permettant d'avoir plus de flexibilité. Ces nouvelles capacités sont nécessaires pour produire diverses créations de tissus, en plus petites quantités et plus rapidement, conformément aux exigences de l'industrie du mobilier.

Glen Raven continue également d'investir chaque année dans l'usine d'Anderson, qui demeure l'une des plus sophistiquée et efficace de l'industrie mondiale du textile. La diversité croissante des offres de Sunbrella a également influé sur l'usine d'Anderson, qui a réagi favorablement, en améliorant son équipement et ses procédés, et en assurant une formation continue aux associés.



► Chantal Beaudé Assistante expédition | Dickson Saint Clair

L'exactitude des expéditions est un devoir pour Dickson Saint Clair qui dessert des clients disséminés dans plusieurs pays européens. Chantal Beaudé, assistante expédition et membre du personnel depuis 1995, est responsable d'assurer l'exactitude des expéditions et de préparer les documents qui garantiront un transport en douceur. Mme Beaudé est également la voix du client, effectuant un travail de suivi auprès des transporteurs pour qu'ils respectent les calendriers établis.

« L'exactitude des expéditions est un point clé de la qualité de notre service et l'un de nos avantages concurrentiels décisifs. Nos clients doivent avoir la certitude que leurs commandes seront livrées en temps voulu, ce qui signifie que je dois constamment m'informer auprès des transporteurs pour assurer la ponctualité des expéditions. Ce travail a de multiples aspects, et chaque jour est un nouveau jour. »



◄ Weifang Chen (Grace) Superviseur de laboratoire | Glen Raven Asia

Weifang Chen (Grace) est un superviseur de laboratoire pour Glen Raven Asia ; elle est responsable de la gestion quotidienne du laboratoire, de la qualité des fils, et de l'exactitude du matériel de laboratoire utilisé pour les essais. Elle commence généralement sa journée en consultant les courriels qu'elle a reçus pour traiter les demandes urgentes, puis elle met à jour les rapports qualité en attente, et communique avec le fournisseur de fils de l'usine. Grace fait partie de l'équipe de Glen Raven Asia depuis les premiers jours du centre d'affaires en 2006.

« La qualité de nos produits dépend de plusieurs paramètres : l'exactitude des essais de laboratoire et des rapports, et la qualité des communications avec notre fournisseur de fils et nos responsables de production. Nous apprenons constamment de nouvelles choses au fil de nos efforts continus visant à assurer notre qualité. Notre sens aigu du contrôle de la qualité est la manière dont nous obtenons la satisfaction des utilisateurs finaux de nos tissus. »



◀ Stève Lacroix

Manutentionnaire palettes | Dickson Saint Clair

Fournir des produits de qualité aux clients requiert une attention de chaque instant aux détails, tout au long du processus, y compris à l'étape finale, lorsque les tissus sont chargés pour être expédiés. C'est à cette étape que Stève Lacroix de Dickson Saint Clair entre en jeu. Travaillant dans la société depuis 2005, M. Lacroix a occupé plusieurs postes différents, liés, entre autres, à l'entreposage, l'expédition, l'emballage et la préparation des commandes. Dans le cadre de son rôle actuel de manutentionnaire palettes, il est l'un des derniers associés de Saint Clair à toucher une commande client.

« Nos marchandises sont lourdes et volumineuses, tout en étant fragiles. Cette partie de nos activités peut ne pas sembler impressionnante ou essentielle, mais il est pourtant très important d'assurer que les marchandises arrivent chez nos clients en parfait état. Notre équipe prépare l'emballage et place les tissus sur des palettes, en fonction du pays de destination. Mon objectif est d'envoyer le rouleau approprié au bon endroit, et d'assurer qu'il soit, à la fois, en parfait état lorsqu'il quitte l'usine, et bien protégé pour éviter d'être endommagé au cours du transport. »

▼ Yuhe Huang Dirigeant de l'unité établissement | Glen Raven Asia

Yuhe Huang et son équipe chez Glen Raven Asia doivent veiller à ce que tous les divers systèmes utilisés chez Glen Raven Asia fonctionnent en souplesse, qu'il s'agisse du chauffage, de la climatisation, de l'électricité ou du traitement des eaux usées. Membre de l'équipe Glen Raven Asia depuis 2006, M. Huang est entré dans la société en tant que technicien, pour être ensuite promu et diriger une équipe de techniciens.

« Nous sommes les garants d'une exploitation en souplesse de notre établissement, ce qui est essentiel pour obtenir des produits de bonne qualité. Notre équipe ne cesse d'apporter des améliorations, d'innover et de renforcer ses compétences et techniques pour être en phase avec les exigences de plus en plus rigoureuses de nos clients. »





▲ Ming Zhao (Duke)

Technicien | Glen Raven Asia

L'efficacité et la qualité des tissus de Glen Raven Asia dépendent largement de systèmes et d'un équipement bien entretenus, ce qui est le travail de Ming Zhao (Duke) pour le département de la finition. Ses collègues font souvent l'éloge de ses connaissances techniques et de son attention au détail.

« Les travaux d'entretien mécanique et technique sont essentiels à nos activités et affectent directement la qualité de nos produits. Nous veillons continuellement à surveiller l'équipement pendant qu'il fonctionne, et à effectuer des programmes de maintenance hebdomadaires, trimestriels et annuels. La qualité de nos produits ne peut faillir à nos clients, et en travaillant en tant qu'équipe, nous atteignons nos cibles. »



▲ Duobao Jin

Inspectrice | Glen Raven Asia

Pour Duobao Jin, aucun défaut du tissu ne doit échapper à son inspection attentive. Sa mesure du succès est simple : pas de réclamation ou de retour de marchandise de la part des clients étant donné que chaque défaut est repéré, que les tissus sont classés correctement, et que les longueurs en yards (métrages) commandées sont précises. C'est un objectif ambitieux, mais auquel Mme Jin et ses associés de Glen Raven Asia se consacrent chaque jour, à chaque étape du processus de fabrication.

« Nous ne pouvons pas laisser échapper à notre attention un quelconque défaut qui peut apparaître dans nos tissus, si nous voulons éviter de recevoir des plaintes et des retours de marchandise de la part de nos clients. Comptant sur notre travail efficace, nos clients ne devraient pas être préoccupés quant à d'éventuels défauts non repérés et la longueur des rouleaux. C'est ainsi que nous assurerons la croissance continue de Glen Raven Asia. »



▲ Xiaohong Deng

Opératrice de préparation de la chaîne | Glen Raven Asia

Une préparation de qualité est la première étape à réaliser pour obtenir des tissus de qualité ; et personne d'autre ne le sait mieux que Xiaohong Deng, opératrice de préparation de la chaîne chez Glen Raven Asia depuis 2006. Son travail consiste à préparer à la perfection les chaînes qui servent à tisser les tissus Sunbrella.

« Notre objectif est de ne faire aucune erreur lorsque nous préparons les chaînes de tissage : tout doit être parfaitement conforme aux données des feuilles de travail. L'obtention de bons tissus commence par une bonne préparation, et la perfection des motifs qui apparaissent sur les tissus provient de l'exactitude de notre préparation de la chaîne. Nous établissons la base du tissage des tissus ; c'est pourquoi notre travail est très important, et nous sommes très fiers des splendides motifs que le tissage dessine sur les tissus. »

COMPLEXITÉ PROFESSIONNELLE ACCRUE POUR GLEN RAVEN CUSTOM FABRICS

Glen Raven Custom Fabrics n'investit pas uniquement dans les usines, l'équipement et les systèmes, mais également dans les individus, allant des opérateurs de machine aux dirigeants des échelons intermédiaires et supérieurs. Nous avons la chance d'avoir des équipes d'associés loyales, dédiées et engagées, dont l'historique de service est exemplaire.

Tout au long de notre histoire, l'un des aspects distinctifs de Custom Fabrics est son engagement en faveur de l'appui à nos clients, grâce à des associés qui ajoutent de la valeur à chaque élément de nos activités, de la conception et fabrication au service et à la commercialisation.

GLEN RAVEN TECHNICAL FABRICS SE CONCENTRE SUR LE DÉVELOPPEMENT D'UNE VALEUR AJOUTÉE DANS SON PORTEFEUILLE DE PRODUITS DIVERSIFIÉ

Glen Raven Technical Fabrics appuie un portefeuille de produits et marchés diversifié, sur la base d'une orientation stratégique claire, qui utilise principalement les activités de recherche et développement (R&D) pour obtenir des produits hautement techniques, à valeur ajoutée. Pour atteindre cet objectif, l'unité d'exploitation Technical Fabrics n'investit pas seulement dans ses propres programmes de recherche et développement (R&D) et dans ses actifs de fabrication, mais elle entretient également des partenariats stratégiques avec diverses industries.

« Les marchés techniques que nous desservons aujourd'hui et ceux que nous ciblons dans l'avenir requièrent un niveau de collaboration élevé avec nos partenaires commerciaux », a fait savoir Harold Hill, président de Glen Raven Technical Fabrics. « Lorsque nous combinons notre propre base d'actifs et notre expertise technique avec celles d'autres sociétés, la gamme d'opportunités augmente exponentiellement pour nous tous. »



▲ **Regan Hinson** Technicienne couleur | Technical Fabrics

Tout comme la beauté est dans l'œil de celui qui regarde, il en est de même de la couleur. Et Regan Hinson est particulièrement bien placée pour le savoir, occupant les fonctions de technicienne couleur dans l'usine de finition de Park Avenue de Glen Raven. C'est son travail, en collaboration avec Vikki Turner, responsable du laboratoire de couleurs, de répondre aux normes exigeantes des nouveaux fabricants de voitures, en matière de couleur. Comptant plus de 19 années d'expérience et épaulée par la toute dernière technologie de correspondance des couleurs, Mme Hinson a aidé Park Avenue à recevoir les louanges des principaux constructeurs de voitures, grâce à sa capacité à produire des correspondances de couleurs exactes pour les tissus des garnitures de toit des nouvelles voitures.

« C'est tellement agréable de savoir que les clients reconnaissent le bon travail que vous avez effectué. Vous travaillez tellement intensément, et lorsque l'on vous dit que vous vous êtes parfaitement bien acquitté de votre tâche, votre niveau de confiance augmente. Ici, personne n'abandonne, et nous travaillons, et travaillons encore, jusqu'à obtenir une correspondance de couleur parfaite. Notre laboratoire de couleurs collabore étroitement avec la production ; nous nous respectons mutuellement, et savons que nous devons œuvrer ensemble pour obtenir la bonne couleur pour nos clients. »

Rodney Peterson a commencé à travailler en 1993, dès la fin de ses études secondaires, en balayant les sols de l'usine de Burnsville de Technical Fabrics. Il a rapidement été promu à un poste de débutant dans le domaine de la préparation des fils, et a continué à progresser professionnellement, vers le poste de superviseur stagiaire et, finalement, superviseur d'équipe. En 2004, M. Peterson est devenu un technicien procédés dédié au développement des produits, tout en remplissant la plupart des exigences pour obtenir son diplôme d'études supérieures.

« Pour ce type de travail, rien ne remplace l'expérience. Lorsque nous entreprenons de nouvelles activités, cela peut impliquer de suivre un processus d'essais et d'erreurs, effectuant des ajustements jusqu'à l'obtention du résultat correct. Mais en ayant les connaissances voulues et en adoptant une bonne attitude, nous pouvons quasiment tout faire. En fait, la somme d'expérience que vous trouvez dans notre usine est impressionnante. La plupart des associés ont 20, 30 années de service, ou davantage, travaillant avec des produits très techniques. Pour les produits que nous fabriquons, tout ce temps passé sur le tas est absolument indispensable. »



◀ **Mike Murray**

Mécanicien | Glen Raven Logistics

Dans l'esprit de Mike Murray, un camion bien entretenu est un camion plus sûr, et tel est son objectif tandis qu'il supervise une flotte de 26 camions et 200 remorques. M. Murray a rejoint Glen Raven Logistics il y a deux ans, et il a fait partie de l'équipe qui a créé un espace de maintenance nouvellement agrandi au siège social de Logistics.

« La sécurité est ma priorité n° 1 ; par conséquent, chaque fois que quelque chose ne fonctionne pas bien pour l'un de nos camions, je me demande toujours : Y a-t-il quelque chose que j'aurais pu faire pour empêcher cela ? Vous n'arrêtez pas d'apprendre, dans le cadre de ce travail, et lorsque vous pensez avoir tout vu, quelque chose de nouveau surgit. J'ai toujours été fasciné par la manière dont les choses fonctionnent, et j'adore pouvoir arranger ce qui ne fonctionne pas. »

◀ **Lance Carter** Directeur technique | Strata

Lorsqu'il s'agit de produits de géogrille pour renforcer et stabiliser les sols, il n'est pas question d'accepter de compromis. De nombreuses structures vitales, allant des établissements de soins de santé et centres commerciaux aux ponts et à la construction de routes, dépendent de matériaux géosynthétiques qui doivent être performants pendant 75 à 100 ans, ou plus. Et personne ne saisit cette exigence mieux que Lance Carter, directeur technique chez Strata. Ingénieur agréé, M. Carter met à profit ses 24 années d'expérience, lorsqu'il examine les spécifications techniques et les utilisations recommandées pour la gamme de produits de Strata. Les clients l'apprécient également en tant que consultant, lorsqu'ils le contactent pour connaître ses avis en matière de conception et de construction, y compris les meilleurs matériaux à utiliser et leur application optimale.

« En tant que directeur technique, je dois assurer que le produit Strata utilisé possède les caractéristiques techniques requises pour l'application concernée. Je m'efforce de développer des spécifications pertinentes, qui font valoir nos systèmes, nos applications et nos produits ; j'élabore également des guides d'installation et des données de caractérisation des produits qui sont essentielles à l'ingénierie de conception. J'ai de nombreux échanges avec les ingénieurs de nos clients, qui consistent, entre autres, à effectuer des visites sur site, à examiner les applications, et à fournir une éducation en matière de produits ou de conception. Je travaille également étroitement avec notre centre de fabrication pour assurer que nous respectons des normes de qualité rigoureuses. »





▲ Amy Massey

Représentante du service à la clientèle | Glen Raven Logistics

Le travail d'Amy Massey ressemble énormément à celui d'un agent de voyage, à une exception importante près : au lieu de déplacer des individus de par le monde, elle déplace toutes sortes de fret, allant des tissus au mobilier, et tout autre élément intermédiaire. Agissant comme représentante du service à la clientèle chez Glen Raven Logistics, Mme Massey utilise ses 30 années d'expérience acquises dans le domaine du transport pour aider les clients à déplacer des marchandises d'un point A vers un point B, de la manière la plus économique possible.

« Lorsqu'un client appelle, j'obtiens tous les détails requis, et j'utilise notre logiciel de calcul des tarifs, Raven Rater, pour trouver la meilleure option en matière de prix et de calendrier de livraison. Une fois que l'expédition a été organisée, j'effectue un suivi pour assurer que les marchandises arrivent en temps voulu et en bon état. Après que les clients nous aient appelés, ils n'ont plus à se soucier de l'expédition. Elle est désormais entre nos mains. »



▲ Daisha Davis Agente acheteuse | Technical Fabrics

Lorsque Glen Raven a décidé de transférer le revêtement de ses tissus pour géogrilles Strata de Statesville, en Caroline du Nord, vers l'usine de finition de Park Avenue à Burlington, en Caroline du Nord, Daisha Davis a été chargée de remplir un rôle pivot au sein de l'équipe de transition. Et, de nouveau, on lui a demandé de diriger une équipe instruite de développer des procédés plus écologiques pour ces mêmes tissus, à Park Avenue ; pour ce faire, elle a puisé dans sa longue expérience d'opératrice de machine et de dirigeante d'unité. Aujourd'hui, elle travaille en tant agente acheteuse chez Park Avenue, et elle compte 10 ans de service chez Glen Raven.

« La société Glen Raven est prête à prendre des risques, à se lancer dans de nouvelles tentatives, à agir différemment. En l'état des choses actuelles, vous êtes obligé de fonctionner ainsi. Un marché que vous détenez aujourd'hui peut, demain, vous filer entre les mains ; par conséquent, vous devez continuellement vous améliorer pour les marchés dans lesquels vous intervenez, et développer de nouveaux marchés ; et la société Glen Raven agit ainsi à merveille. Travailler avec notre département de la Recherche et développement (R&D) a été une formidable expérience pour moi, car j'adore apprendre constamment. »



▲ **Farrell Hedrick** Ingénieur procédés – Tissage | Technical Fabrics

L'usine de Burnsville de Glen Raven, située dans les Blue Ridge Mountains de la Caroline du Nord, peut tisser virtuellement n'importe quel tissu technique que vous pouvez imaginer, de la toile à voile aux tissus militaires. Cette réputation a été forgée grâce au travail d'associés de longue date, tels que Farrell Hedrick. Fort de plus de 30 ans d'expérience, acquises au fur et à mesure que l'usine de Burnsville a mis à niveau sa technologie, au fil des années, M. Hedrick a suivi deux sessions de formation en Belgique, auprès des experts des métiers à tisser Picanol, et il a rempli un rôle de dirigeant pour le lancement du centre de fabrication asiatique de Glen Raven.

« Les membres de notre équipe de Burnsville ont tous évolué ensemble dans notre domaine d'activité. En ce qui me concerne, j'ai vécu une formidable expérience, passant des métiers à navette volante à l'électronique des microprocesseurs des machines à jet d'air actuelles. Nous sommes toujours prêts à essayer des nouveautés à Burnsville, et nous nous y adonnons à fond. Nous abordons les défis en tant qu'équipe, et nous mettons en commun toutes nos expériences et idées pour voir celles qu'il est préférable de retenir. Pour réussir, il ne faut pas lésiner sur les idées dont on peut disposer. Si nous rencontrons un problème, nous y apportons une solution, mais nous le faisons en tant qu'équipe. Nous pouvons tisser n'importe quoi avec notre groupe d'individus. Il ne s'agit pas de l'un d'entre nous, mais de nous tous. »



◀ **Charlotte Bowen**

Assistante marketing | R.J. Stern

Charlotte Bowen est née et a grandi à Logan, en Virginie de l'Ouest, qui est le cœur de l'industrie du charbon à l'échelle nationale, ce qui donne une tonalité toute personnelle à son travail chez R.J. Stern, société de produits miniers de Glen Raven. Elle connaît un grand nombre de personnes qui ont travaillé dans les mines de charbon, et ces relations lui font apprécier encore plus le rôle des rideaux de ventilation des mines de Stern pour renforcer la sécurité dans les mines. Mme Bowen travaille à temps partiel dans l'usine de Stern située à Logan depuis la fin de ses études secondaires, et elle occupe son poste actuel depuis 15 ans.

« L'équipe de notre usine est la meilleure de l'industrie : très précise et en quête perpétuelle de meilleures manières de procéder. Les membres du personnel sont de véritables experts dans leur domaine d'activité respectif, et la qualité le prouve. Tous nos clients ont des spécifications uniques, et nous pouvons y répondre à toutes. Les clients savent exactement ce qu'ils recherchent, et ils s'en remettent à nous pour gérer ce niveau de diversité. Notre travail a un cachet personnel, car nous connaissons beaucoup de personnes qui travaillent dans les mines, et nous savons que l'industrie ne pourrait pas survivre en l'absence de produits de ventilation. »



▲ Lynette Hooper

Responsable de compte – Automobile | Technical Fabrics

Les carrières se construisent sur des jalons, et Lynette Hooper est, à juste titre, très fière de l'un d'entre eux, à savoir, le lancement réussi des tissus de garniture de toit de Glen Raven pour l'industrie automobile. Mme Hooper a grandi dans le contexte de l'industrie textile et, il y a 16 ans, elle a rejoint l'équipe du développement automobile de Glen Raven. Aujourd'hui, elle demeure très impliquée dans le marché des garnitures de toit automobiles, surveillant les calendriers de production et les niveaux d'inventaire, pour assurer une parfaite réactivité à ce marché exigeant.

« Lorsque nous étions dans la phase de développement du marché automobile, nous faisons tout simplement notre travail : parler avec les clients, discuter avec les fournisseurs de niveau 1, et travailler avec assiduité afin de lancer ce marché pour Glen Raven. Je me rappelle combien notre première commande automobile nous a enthousiasmés, et notre expérience de travail demeure toujours aussi passionnante. Étant donné que les programmes et couleurs automobiles changent tellement rapidement, nous avons redéfini le sens du terme « juste à temps ». Dans le secteur automobile, la qualité est primordiale, et si nous disons que le tissu sera livré à une date spécifique, c'est ainsi qu'il sera livré. »

▶ Penny Hensley

Représentante du service à la clientèle | Technical Fabrics

La récession mondiale et la lente reprise économique signifient que les entreprises sont exploitées avec une plus grande prudence que jamais auparavant, en surveillant étroitement les inventaires. Cet environnement ajoute une pression supplémentaire sur des établissements tels que l'usine de Burnsville de Glen Raven, qui tisse des tissus pour une variété d'applications, y compris les drapeaux et bannières, les tissus militaires et la toile à voile. Penny Hensley, représentante du service à la clientèle à Burnsville, et parmi les rangs de Glen Raven depuis 30 ans, s'emploie activement à répondre aux besoins des clients dans cet environnement difficile.

« Les clients passent souvent des commandes en petites quantités pour être rapidement livrés, puis ils passent de nouvelles commandes en fonction des besoins. Grâce à la technologie, nous pouvons effectuer un suivi du tissu en temps réel dans toute l'usine, de sorte que nous connaissons le statut exact de chaque commande de client, à tout moment. Je connais bien mes clients, et nous avons développé de bonnes relations de travail, sur la base d'une communication ouverte et honnête. Si nous ne sommes pas en mesure de livrer aux dates requises par les clients, je les informe toujours dès que je le sais pour qu'ils prennent des dispositions en conséquence. Nous pouvons souvent trouver une solution ingénieuse. »

LES MARCHÉS DE L'AUTOMOBILE ET DES ACTIVITÉS DE PLEIN AIR DICTENT LES PRIORITÉS POUR LES TISSUS TECHNIQUES

La reprise des ventes automobiles a entraîné une demande croissante des tissus haute performance de garniture de toit, conçus et fabriqués par Glen Raven Technical Fabrics.

Depuis plusieurs années, Glen Raven obtient une part de marché importante dans le domaine des tissus de garniture de toit, diversifiant sa clientèle parmi les principaux fabricants d'automobiles. La réussite du segment automobile provient de la capacité de Glen Raven à travailler collaborativement avec la communauté des concepteurs automobiles et des fournisseurs de premier niveau, afin de créer les matériaux impeccables que les constructeurs d'automobiles exigent.

Les marchés des activités de plein air de Glen Raven, qui englobent les drapeaux et les bannières, la toile à voile et les tissus de la marine, ont également connu un renouveau de croissance. La marque SurLast®, polyester teinté dans la masse pour les couvertures marines, a remporté l'adhésion des constructeurs de bateaux et des fabricants de bateaux de sport. SurLast est un produit axé sur la valeur ; il est idéal pour les applications liées aux remorques, et il complète les tissus marins Sunbrella®, qui sont en première position dans la catégorie haut de gamme.





La logistique n'a jamais été un secteur aussi difficile qu'il ne l'est aujourd'hui. La livraison juste à temps est devenue la norme, et chaque entreprise souhaite maintenir le niveau d'inventaire le plus faible possible, tout en offrant un bon service à la clientèle. Pour Randy Coggins, responsable des prestataires 3PL (troisième partie logistique) et du service à la clientèle pour Glen Raven Logistics, il s'agit de nouer des relations avec des transporteurs de tout le pays, qui peuvent être sollicités pour compléter la propre flotte de camions et de remorques de Logistics. Les connaissances et les relations de M. Coggins dans ce secteur sont profondément ancrées dans ses 30 années d'expérience.

« Dans le secteur de la logistique, chaque jour est différent, et la solution que nous apportons au puzzle du transport un jour n'est pas valable le lendemain. En forgeant des relations avec des transporteurs tiers, nous augmentons nos options pour les expéditions de marchandises à destination des clients, en les aidant à maîtriser les coûts, tout en maintenant de hauts niveaux de service. Ce qui est agréable en fin de journée est de savoir que toutes les pièces du puzzle ont été assemblées, et que le fret du client est livré en temps voulu et en toute sécurité. »



◀ **Janice Reid**

Responsable régionale du Sud-Est | Strata

Pour Janice Reid, ses meilleurs jours se passent sur les sites de construction, pour aider les clients à installer les produits de renforcement des sols de Strata. En tant que responsable régionale du Sud-Est pour Strata, Mme Reid est souvent le premier point de contact des projets de construction, dans une aire géographique englobant 10 États. Qu'il s'agisse d'un centre commercial ou de la construction d'une autoroute, Mme Reid utilise les compétences qu'elle a acquises dans le cadre de ses études pour obtenir son diplôme en ingénierie civile et de son expérience de 25 ans, pour aider les clients à élaborer des conceptions de projets et des propositions de coût en utilisant les ressources de Strata pour assurer la stabilité des sols.

« Chez Strata, notre approche du service à la clientèle est une approche clé en main. Nous aidons nos clients à élaborer des conceptions et des propositions de coût, nous fournissons des matériaux pour géogrilles et d'autres matériaux, et nous apportons une aide sur site, en répondant aux questions et en fournissant des commentaires sur les meilleures manières d'utiliser nos produits. Actuellement, nous cherchons principalement à vendre des solutions qui font intervenir un certain nombre de produits différents. Nous voulons donner à nos clients l'image d'une équipe chevronnée et d'un partenaire qui les conduise vers la réussite. »

LES SEGMENTS VÊTEMENTS DE TRAVAIL PROTECTEURS ET LOGISTIQUE OFFRENT DES PERSPECTIVES DIVERSES

Les prévisions de Glen Raven en ce qui concerne le segment des Vêtements de travail protecteurs, y compris notre marque GlenGuard®, demeurent positives, en raison des caractéristiques de performance supérieure de ce tissu et des réglementations gouvernementales de plus en plus rigoureuses en faveur de la sécurité des travailleurs. Notre objectif pour l'année prochaine est de collaborer étroitement avec les sociétés qui desservent le marché des vêtements de travail, en nous concentrant sur la puissante industrie pétrolière et gazière américaine.

Le segment Glen Raven Logistics continue d'optimiser l'équilibre qu'il réalise entre les tracteurs et remorques qu'il possède et les transporteurs contractuels avec lesquels il travaille en tant que partenaires d'affaires. Ce segment a constitué une équipe de professionnels compétents, et il a développé un logiciel logistique exclusif donnant un accès en ligne aux tarifs d'expédition concurrentiels, qui ont pu être définis grâce à ses contrats à long terme avec des transporteurs tiers. Tandis que l'économie se ressaisit et que les chaînes d'approvisionnement mondiales prennent de plus en plus d'importance, les services de logistique et de transport sont de plus en plus recherchés.

► Rajesh Sunke Directeur général – Ventes et Marketing | Strata India

Rajesh Sunke a commencé sa carrière commerciale en 1995, aussitôt après avoir obtenu son diplôme en ingénierie, et il consacré près de sept ans à promouvoir les revêtements époxy destinés à renforcer l'acier dans diverses structures d'ingénierie civile, dans les cordons littoraux de l'Inde. L'expérience de M. Sunke englobe également des fonctions de responsable du développement commercial pour une société de construction spécialisée dans les structures industrielles et les ponts. M. Sunke a entrepris sa carrière dans l'industrie des géosynthétiques en 2002, et il travaille chez Strata depuis 2010.

« Nous voulons que nos clients sachent que Strata India peut fournir des produits d'ingénierie qui ne posent aucun problème et qui sont novateurs. Nous nous concentrons sur la création de solutions, plutôt que de nous en tenir à promouvoir nos dernières offres de produits, de sorte que les clients peuvent compter sur nous pour obtenir des recommandations pertinentes. Nous sommes des experts dans les segments professionnels que nous desservons, et nous nous tenons entièrement responsables de résoudre les problèmes de nos clients, en suggérant de nouvelles idées de manière proactive. »



◀ Shahrokh Bagli Directeur des technologies | Strata India

Tôt dans sa carrière, Shahrokh Bagli a dirigé le groupe géotechnique d'un cabinet de premier rang d'ingénieurs-conseils, ce qui lui a valu de gagner de l'expérience dans le domaine des centrales et systèmes thermiques, nucléaires et hydroélectriques. Parmi ses autres expériences professionnelles, l'on peut citer la gestion du groupe technique de la société de gaz naturel indienne. Il a rejoint Strata India en 2012, et il gère les projets qui incluent le renforcement des sols, les géocellules et les arches en béton prémoulées, tout en apportant également son soutien pour définir des projets novateurs et développer de nouvelles affaires.

« Nous avons récemment commencé à travailler sur une initiative K^S (« Knowledge to the Power of Sharing » [Connaissances et pouvoir du partage]). Nous envoyons des bulletins sous la forme d'études de cas et d'articles techniques sur nos projets, innovations et activités de développement, par le biais de courriels adressés aux représentants de diverses agences d'infrastructure, et également aux universitaires situés en Inde et à l'étranger. Nous avons obtenu une excellente réaction à cette initiative, et cette idée a provoqué plusieurs demandes de la part d'agences qui, autrement, ne nous auraient pas contactés pour leurs appels d'offres et projets. »

► Sanjeev Khurana

Directeur général – Ressources humaines et Administration | Strata India

Sanjeev Khurana est le point de contact central pour toutes les ressources, matérielles et humaines, que Strata India utilise dans le cadre de ses opérations de fabrication de géogrilles et de construction. Dans la société depuis 2009, M. Khurana a plus de 20 ans d'expérience dans le marketing des fils synthétiques, et en tant que dirigeant d'une jeune entreprise spécialiste des dispositifs mobiles et de la télévision numérique qu'il a conduite sur la voie de la réussite. Chez Strata, son rôle est polyvalent : recrutement des membres d'équipe et mentorat ; point de contact unique pour les matières premières ; et responsable de la logistique, des formalités douanières et de l'inventaire.

« Nous sommes fiers que Strata India soit un employeur qui suit une politique d'égalité des chances en matière d'emploi, et qui réfléchisse et agisse dans un esprit démocratique. Nous nous efforçons de fournir à nos associés des carrières stables, qui offrent des possibilités de croissance professionnelle et personnelle à ceux qui veulent réussir. L'une de mes missions les plus importantes consiste à créer une plateforme pour les employés existants et les nouveaux associés, afin qu'ils soient performants et grandissent au sein de notre organisation. »



PRODUITS ET SERVICES NOVATEURS À L'AVANT-SCÈNE DES SEGMENTS GÉOSYNTHÉTIQUES, INDUSTRIE MINIÈRE ET FILTRATION DE L'EAU

En termes d'opportunités de croissance, Technical Fabrics se concentre sur trois segments de marché : les Géosynthétiques, l'Industrie minière et la Filtration de l'eau. Bien que la filiale des géogrilles de Strata ait subi le contrecoup de la récession au cours des trois dernières années, l'on assiste cependant à un nouvel afflux d'investissements dans les constructions commerciales et les infrastructures du secteur public.

Notre filiale de Strata India poursuit sa croissance grâce à ses capacités élargies. Strata India fabrique des matériaux destinés aux géogrilles et construit également des passages supérieurs pour le système d'autoroutes national en pleine expansion. Cette filiale construit aussi une nouvelle usine pour fabriquer le StrataWeb, solution novatrice destinée à isoler le sol, et appliquée



▲ Dinesh Darak

Directeur général – Projets | Strata India

Strata India a largement dépassé sa mission originale consistant à fabriquer des produits de géogrille. À l'heure actuelle, Strata India construit des passages supérieurs dans tout le pays, tandis que l'Inde renforce son système d'autoroutes national. Dinesh Darak travaille chez Strata depuis 2008, et il est responsable de contrôler, surveiller et superviser le travail sur site de Strata, dans l'Inde toute entière. Ses expériences antérieures englobent 15 ans d'activités dans le marketing des fils textiles et cinq ans dans la petite industrie de l'élastique.

« Nous nous appliquons à atteindre une production optimale, sans compromettre notre qualité, ce qui requiert de maintenir des relations harmonieuses avec le personnel du site et les divers clients. Nous mettons également l'accent sur le respect de pratiques éthiques les plus rigoureuses en termes d'exécution de projet. Travailler comme membre de l'équipe Strata est une expérience d'apprentissage, aussi bien professionnellement que personnellement, riche en nouveaux défis au quotidien. »

▼ Gautam Dalmia

Responsable – Développement des affaires | Strata India

Gautam Dalmia a rejoint Strata India en 2011, ayant antérieurement travaillé pour une banque d'investissement, dans le cadre du développement et de la gestion d'une division automatisée consacrée aux opérations d'arbitrage. Il a ensuite suivi un programme de troisième cycle à l'Indian School of Business, à Hyderabad, où il a perfectionné ses compétences en stratégie commerciale, gestion et entrepreneuriat. Le poste qu'il occupe chez Strata est également hautement technique, étant axé sur les produits et systèmes de renforcement et de stabilisation des sols. La rigueur des normes de qualité et mesures de référence de l'industrie ajoute à la complexité du travail à effectuer.

« Nous nous appliquons à trouver des solutions techniques pour les ouvrages de génie civil et autres éléments d'infrastructure. Mon travail consiste à servir de pont entre tous les rôles, ce qui nécessite d'avoir des connaissances pratiques de tous les aspects de la solution : la conception, les aspects commerciaux, l'installation et les ventes. Au cours de l'étape initiale d'un programme, nous travaillons avec un petit groupe d'individus qui ont une compréhension générale de l'envergure et des objectifs du projet dans son ensemble. Puis, au fur et à mesure que le projet évolue, nous engageons des individus qui possèdent des connaissances spécialisées au niveau des phases d'exécution. »



▲ Chandrashekhar Kanade

Directeur d'exploitation – Textiles techniques | Strata India

Strata India a ouvert ses portes à Chandrashekhar Kanade en 2007, dont le bagage professionnel a été constitué dans les industries de la fabrication des emballages et câbles flexibles. En tant que directeur d'exploitation pour les tissus techniques, M. Kanade est responsable de l'usine de fabrication des géogrilles et des géocellules de Strata India, ainsi que du marketing des tissus à vocation médiatique et des matériaux en maille pour les mines.

pour améliorer le terrain et protéger les talus.

Par ailleurs, Technical Fabrics a fait preuve d'innovation pour élargir sa gamme de produits et services à l'intention de l'industrie minière. Notre filiale R.J. Stern, chef de file de longue date dans le domaine de la fabrication de matériaux utilisés pour la ventilation des puits de mines, a varié sa gamme qui inclut maintenant des matériaux permettant de stabiliser les murs et les plafonds dans les zones minières actives.

La filtration de l'eau est le dernier domaine de développement de produits novateurs de la part de Technical Fabrics. Nous avons créé un nouveau matériaux qui accroît nettement l'efficacité de la filtration d'osmose inverse, créant des opportunités dans les segments du marché qui englobent le dessalement de l'eau, à l'échelle mondiale. Nos équipes du développement des produits et du marketing collaborent étroitement avec un certain nombre de fabricants de filtres d'osmose inverse ; elles prévoient que nos nouveaux matériaux seront adoptés en tant qu'élément fondamental d'une nouvelle génération de systèmes d'osmose inverse.



« Nos initiatives, innovations et efforts constants pour obtenir des produits et services de niveau supérieur permettent d'offrir à nos clients des livraisons en temps voulu, une qualité systématique et une gestion efficace des coûts des projets. Nous adorons relever des défis, car nous les considérons comme étant des opportunités de procéder à de nouvelles fabrications et de nous familiariser avec divers aspects de l'ingénierie, jour après jour. »



Mujib Katrawala

Directeur d'exploitation | Strata India

Mujib Katrawala fait bénéficier son poste de directeur d'exploitation de Strata India de la diversité de ses antécédents professionnels. Avant de compter parmi les associés de Strata en 2008, il a participé à la création d'une entreprise de produits chimiques pour BASF, dans l'État de Gujarat, en Inde. Ses autres expériences professionnelles englobent des responsabilités en marketing, dans une entreprise publique de fabrication de produits chimiques et d'engrais, et le développement et la gestion de réparations en béton armé pour une société multinationale au Qatar et au Bahreïn.

« Je peux tirer profit de plusieurs de ces expériences dans le cadre du poste que j'occupe chez Strata, où je gère les ventes, l'exploitation et les fonctions commerciales. Strata India forge sa réputation en se basant sur le respect de normes de haute qualité et une efficacité générale pour exécuter les projets de ses clients. Grâce à nos méthodes rentables et à notre travail de qualité, nous savons que nos clients nous confient leurs projets en toute tranquillité d'esprit. »

LES INVESTISSEMENTS SE POURSUIVENT EN FAVEUR DES INDIVIDUS, DES SYSTÈMES, DE BURNSVILLE ET DE PARK AVENUE

Glen Raven Technical Fabrics est une entreprise dynamique, qui se caractérise par l'innovation et l'esprit d'entrepreneuriat. Cette équipe se concentre à repérer les opportunités des marchés émergents et à capitaliser sur ces opportunités, pour tirer avantage du capital intellectuel, des actifs de fabrication et des ressources des partenaires d'affaires de Glen Raven. En outre, cette équipe dirige des investissements stratégiques dans ses centres de fabrication, en ce qui concerne les activités de finition de Park Avenue et l'usine de Burnsville, pour renforcer la durabilité, accroître l'efficacité et améliorer la qualité.

TRIVANTAGE ACHÈVE DE LANCER LES BASES ESSENTIELLES PROPICES À L'ÉPANOUISSEMENT DE SES ACTIVITÉS

Au cours des six dernières années, Trivantage a cherché à établir des bases plus solides pour servir ses clients. L'objectif poursuivi a été de préparer Trivantage à desservir plus efficacement ses marchés existants, tels que les auvents et la marine, tout en développant de nouveaux segments, y compris les solutions en matière d'ombrage et la tapisserie.

« Au cours des dernières années, le changement a certainement été une constante pour Trivantage, et nous sommes reconnaissants envers nos clients pour leur collaboration au cours de ce processus de transformation », a fait remarquer Steve Ellington, président de Trivantage. « La bonne nouvelle est que les principaux changements sont achevés, et nous prévoyons de continuer à améliorer nos niveaux de service. »



Becky Walker

Responsable du service à la clientèle | Trivantage

Becky Walker est une associée relativement nouvelle chez Trivantage, ayant rejoint la société depuis moins de deux ans, mais le service à la clientèle ne lui est pas étranger : en effet, elle a travaillé dans une entreprise familiale d'approvisionnement en matériaux de construction pendant 25 ans, et pour une grande société de produits ménagers pendant plus de sept ans. Mme Walker apporte un soutien aux représentants du service à la clientèle dans les 12 sites de Trivantage, en fournissant un accès aux informations, à la formation et à d'autres ressources.

« En dépit de la croissance du commerce électronique, la nécessité d'avoir un contact personnel subsiste, particulièrement pour ceux de nos clients qui sont habitués à travailler directement avec un représentant du service à la clientèle. Nous nous fixons comme objectif d'atteindre un niveau de service qui assure de résoudre tout problème, en un seul appel. Nous nous efforçons également d'accroître les connaissances de nos représentants du service à la clientèle, pour toutes les produits de toutes nos gammes, en prévoyant de fournir une formation supplémentaire pendant la saison morte. »

Victoria Dawson

Représentante des comptes tissus d'ameublement – Côte Ouest | Trivantage

Victoria Dawson travaille sur une mission : celle d'atteindre chaque aspect de l'industrie du mobilier dans une région qui comprend Santa Barbara, San Diego et Palm Springs. Des fabricants de mobilier relativement importants aux petites entreprises familiales de tapisserie, Mme Dawson insiste sur le fait que Trivantage peut être une ressource valable pour développer les affaires : en offrant une grande diversité de tissus de tapisserie et d'autres matériaux pour des éléments variés, allant des oreillers et coussins aux chaises et sofas. Elle est entrée chez Trivantage en janvier, après avoir passé 12 ans dans l'industrie du mobilier d'usage courant, et elle a déjà une liste de contact de plus de 400 clients.

« J'ai débuté ma carrière en concevant des plateaux de tournage pour l'industrie cinématographique, et j'ai ensuite travaillé dans presque tous les domaines de l'industrie du mobilier : conception et développement de produits, marketing, salons professionnels et tissus. Je sais me mettre à la place de nos interlocuteurs clients, et je sais que nous avons de nombreuses ressources pour les aider à se développer, qu'il s'agisse d'un grand fabricant de mobilier ou d'un petit magasin de tapisserie. »



CENTRE DE DISTRIBUTION REGROUPÉE DE MEBANE ESSENTIEL À L'EFFICACITÉ

La construction du Centre de distribution regroupée de Mebane, en Caroline du Nord, a été une prise de décision stratégique essentielle pour renforcer l'efficacité du réseau de Trivantage. Le centre de Mebane intègre les systèmes de gestion d'entrepôt les plus récents, recevant les expéditions des vendeurs et gérant les inventaires par le biais du réseau de Trivantage, et utilisant des directives de réapprovisionnement automatisées pour chacune des 12 succursales. Mebane effectue également des expéditions directes à destination des clients.

Trivantage a également bénéficié d'autres améliorations opérationnelles :

- **Système d'appel inContact** : l'installation de ce système d'appels en réseau a renforcé la capacité de Trivantage à répondre aux appels des clients, en exploitant le réseau des succursales. Les volumes d'appels sont surveillés automatiquement, et les appels individuels sont acheminés vers le site le plus apte à recevoir l'appel dans les délais les plus courts.
- **Améliorations du réseau de succursales** : Trivantage a achevé le regroupement de son réseau de succursales, en éliminant les sites qui se chevauchaient, ce qui permet de concentrer les ressources sur un moindre nombre de sites. Dans le même temps, Trivantage a récemment ouvert une nouvelle succursale à Seattle, pour améliorer la couverture de la région nord-est des États-Unis et du Canada.

- **Formation et organisation** : la formation des associés retient énormément l'attention depuis plusieurs années, et met l'accent sur l'importance d'approches plus efficaces en matière de service à la clientèle. Les équipes commerciales et de service à la clientèle ont été réorganisées, afin de s'assurer de se concentrer avec une plus grande acuité sur les besoins des clients dans ces deux domaines.

- **Nouvelle plateforme technologique** : l'un des investissements les plus importants que Trivantage a effectué a été le lancement d'une nouvelle technologie de l'information pour la gestion des commandes et entrepôts et le commerce électronique. Ce logiciel représente un investissement important pour remplacer les systèmes existants par une nouvelle technologie qui met en place une plateforme évolutive, permettant d'accompagner notre croissance et nos améliorations en matière de service dans l'avenir.

Ces améliorations opérationnelles appuient directement la mission de Trivantage. Dans le cadre du salon IFAI Expo de l'année dernière, Trivantage a lancé une déclaration de mission, sur la base de recherches effectuées auprès des clients. La déclaration de mission : Order. Done. Good call. (Commander. C'est fait. Parfait) – est basée sur les commentaires des clients qui indiquent que ce dont les fabricants ont le plus besoin, c'est d'un système qui permette de passer des commandes en étant le plus efficace, fiable et convivial possible.

▼ Rudie Bingham Responsable de site – Centre de distribution de Dallas | Trivantage

Il serait difficile de trouver un autre associé de l'organisation Trivantage qui possède une plus vaste expérience que Rudie Bingham. En 1984, elle est entrée dans une société de services de distribution, située à Dallas, qui a ensuite été acquise par The Astrup Company, devenue Trivantage en 2007. Au cours de sa carrière, elle a rempli presque tous les rôles que vous pouvez imaginer, allant des fonctions de représentante du service à la clientèle à celles de responsable adjointe de succursale, pour aboutir aujourd'hui à son poste de directrice de site. Bien que de nombreux changements soient apparus, l'attention accordée aux relations personnelles demeure essentielle.

« Je travaille avec certains clients depuis 29 ans, y compris leurs fils et filles, qui participent aux activités de ces entreprises familiales. Nous voulons que les clients traitent des affaires avec nous, non pas seulement pour des raisons de commodité et de prix intéressants, mais parce qu'ils aiment travailler avec nous. Les membres de notre personnel de Dallas ont, pour la plupart, de nombreuses années d'ancienneté, et nous insistons sur la résolution en un seul appel. S'occuper du sujet concerné immédiatement, ne pas le remettre à plus tard, et ne pas le transmettre à qui que ce soit. C'est notre point de mire, même en pleine saison. »



TRIVANTAGE OFFRE AUX CLIENTS DES PRODUITS PERMETTANT DE DÉVELOPPER LEURS ACTIVITÉS

En plus de fournir des services de distribution efficaces à ses clients, l'unité d'exploitation Trivantage est également déterminée à aider les fabricants d'auvents et d'articles marins et les sociétés de mobilier à définir et à poursuivre des opportunités de croissance. Cette unité d'exploitation est bien positionnée pour appuyer la croissance de ses clients, en fournissant les produits et l'expertise requis afin d'exploiter de nouveaux marchés.

Les tissus de tapisserie connaissent un essor rapide pour de nombreux clients de Trivantage. Le fait que Trivantage offre aux clients la possibilité d'accéder rapidement à divers tissus de tapisserie dans de petites longueurs en yards (métrages) facilite pour les fabricants et autres clients de Trivantage la fourniture d'options accrues aux consommateurs.

Au-delà des auvents, Trivantage se penche sur la catégorie plus vaste des solutions d'ombrage, ce qui a ouvert de nouvelles opportunités, p. ex., les produits d'ombrage de fenêtre. Trivantage élargit également sa variété d'options d'ombrage en

extérieur, en incluant des composantes de la construction de voiles d'ombrage et d'enceintes de terrasse de restaurant, dont la cote est en hausse.

Tandis que Trivantage adopte une approche plus vaste de ses activités, d'autres opportunités de service à la clientèle se font jour :

- **Awning Composer** : Trivantage a rénové son logiciel Awning Composer (composition d'auvent) pour accroître sa fonctionnalité et le rendre plus convivial. Awning Composer est un outil puissant qui facilite le travail de conception et de marketing des fabricants d'auvents.
- **Canaux supplémentaires** : une autre stratégie en matière de croissance consiste à ouvrir de nouveaux canaux pour atteindre les consommateurs. Le programme Solair Shade Solutions offre aux détaillants de mobilier de terrasse la possibilité de commercialiser et vendre des auvents rétractables.



▲ **Kip Fisher** Responsable de site – Centre de distribution de Miami | Trivantage

Tout comme la ville de Miami est unique, il en va de même pour la succursale de Miami de Trivantage. Les influences internationales sont omniprésentes, et les opportunités sont uniques pour les fabricants d'auvents et d'articles marins, allant des stations balnéaires et hôtels de classe mondiale aux méga-yachts. Kip Fisher, responsable de site, trouve l'environnement stimulant. Sa carrière a débuté à Cleveland, en 1978, chez The Astrup Company, et il a ensuite été transféré vers le bureau de Miami. De 1998 à 2009, il a travaillé chez l'une des principales sociétés d'auvents de Floride, puis il est retourné chez Trivantage en 2009, assumant les fonctions de responsable du site de Miami.

« Chaque fois que je me rends au travail, je vis ma passion pour ce que nous faisons chez Trivantage. Je suis passionné par les investissements que nous avons consacrés à nos systèmes pour mieux servir nos comptes, et je suis passionné de vivre et de travailler dans l'une des villes américaines les plus époustouflantes et les plus dynamiques. Lorsque vous lisez notre slogan : Order. Done. Good call. (Commander. C'est fait. Parfait) , pour moi, cela veut tout dire : servir nos comptes et faire en sorte qu'ils puissent effectuer leur travail aussi efficacement que possible. Dans l'avenir, les sociétés prospères seront celles qui pourront adapter ce genre de méthode, indifféremment de la nature de leurs activités. »



▲ **Keith Purves** Représentant de compte – Miami | Trivantage

Lorsque Keith Purves, représentant de compte chez Trivantage, rend visite à des fabricants d'articles marins et d'auvents le long de la côte ouest de la Floride et dans les Florida Keys, la crédibilité n'est pas un problème. Ayant acquis une expérience de plus de 20 ans dans une entreprise familiale de fabrication d'articles marins, en Floride, M. Purves est au courant des problèmes auxquels ses clients sont confrontés et la manière dont Trivantage peut les aider. Il est venu travailler chez Trivantage plus tôt cette année, dans le Centre de distribution de Miami, et il s'active à passer des appels auprès des clients d'articles marins, d'auvents et de produits industriels.

« Lorsque j'entre dans le magasin d'un client, mon intention est de devenir un partenaire stratégique pour ce client. Lui faire savoir que j'ai ses meilleurs intérêts en tête, et que je possède des informations et des connaissances que je suis prêt et apte à partager. Une fois, lors de ma visite dans un magasin, j'ai appris que le responsable du magasin avait des difficultés pour plier de l'acier inoxydable, et je lui ai dit de m'appeler la prochaine fois qu'il rencontrerait ce même problème. Il m'a appelé, je lui ai fait part de quelques astuces que j'avais apprises, et il a été ravi du résultat obtenu. C'est cette expérience, que j'ai acquise en travaillant avec des matériaux, qui me permet d'être un partenaire stratégique pour mes clients. »



◀ **Katie Szabo**

Responsable de site – Centre de distribution de Chicago | Trivantage

Il ne serait pas exagéré de dire que Katie Szabo a grandi dans le milieu de la distribution. Son père, John Szabo, était le directeur financier de The Astrup Company à Cleveland, et Mme Szabo a de merveilleux souvenirs de son enfance, lorsqu'elle accompagnait son père, le samedi, dans les bureaux et l'entrepôt de la société. Possédant un MBA (maîtrise en administration des affaires), Mme Szabo travaille chez Trivantage depuis 2009 ; depuis, sa carrière a constamment progressé, passant du poste de représentante de compte pour la région centre-nord des États-Unis à celui de responsable du site de Chicago en 2012. De son point de vue, le réseau national de 12 sites que Trivantage appuie est avantageux pour les clients, à maints égards.

« Les marchés que nos succursales desservent varient énormément, de la Californie du sud et la Floride à notre zone de service, qui est la partie supérieure du Midwest. Tandis que la Californie et la Floride ont principalement des styles de vie qui intègrent le soleil et les stations balnéaires, nos clients doivent souvent faire face à un temps rigoureux et à des chutes de neige abondantes, ce qui requiert des types de produits différents et une expertise différente. En étant attentifs à nos zones géographiques spécifiques, nous pouvons adapter nos offres de produits et nos connaissances techniques aux besoins particuliers de nos clients. »

SE RAPPROCHER DES CLIENTS

Lorsque Glen Raven a décidé de créer Trivantage en 2007, il n'était pas seulement question de stabiliser et d'améliorer l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement, mais également d'avoir un contact plus étroit avec les clients. Ce niveau d'accès a grandement renforcé la capacité de Glen Raven à nouer des relations et à contribuer à développer des marchés, au bénéfice de chaque partie prenante.

► Ann Marie Logue

Représentante de compte senior – New Jersey | Trivantage

Ann Marie Logue, représentante de compte senior chez Trivantage dans le Centre de distribution de New Jersey, a l'art de résoudre les problèmes et de créer des lignes de communication. Qu'il s'agisse d'une commande spéciale de tissu pour Jones Beach de Long Island, de tissu bleu Yankee pour le Yankee Stadium, ou de tissus de haute performance pour un décor de dessus de lit dans un hôtel de Manhattan, Mme Logue est capable de trouver les ressources nécessaires au sein de Trivantage, de la société mère Glen Raven, ou parmi sa longue liste de contacts. Ayant antérieurement travaillé dans le domaine du textile et de la vente au détail, et en tant que professeur d'anglais au Japon, les expériences de Mme Logue sont aussi diverses que les défis qu'elle résout chaque jour, dans un marché qui inclut la région métropolitaine de New York.

« Une multitude d'individus différents, qu'il s'agisse de clients, d'architectes, de propriétaires ou de designers d'intérieur, me demandent de les aider pour divers types de projets. Naturellement, je les informe sur nos produits, mais je leur donne également d'autres contacts qui peuvent leur être utiles pour atteindre leurs objectifs. Ce genre de réseautage fait ricochet à la puissance dix : ils parlent à leurs amis et me recommandent ensuite à d'autres personnes. C'est comme cela que j'ai contribué à développer nos activités. En connectant les individus avec des matériaux et en connectant les individus avec des individus. Nous avons une équipe très compétente chez Trivantage, et si nous n'avons pas la solution, nous savons où la trouver. »



◀ Randy Raines

Responsable d'entrepôt | Trivantage

Tout ce qui se passe chaque jour dans le Centre de distribution regroupée (Consolidated Distribution Center, CDC) de Trivantage à Mebane, en Caroline du Nord, passe sous le regard attentif de Randy Raines, qui assume les fonctions de responsable d'entrepôt pour cet établissement d'une superficie de 105 000 pieds carrés (environ 9 800 m²). Mr. Raines est passé chez Trivantage en 2010, après avoir été en poste pendant plus de 11 ans dans l'usine d'Anderson de Glen Raven, en Caroline du Sud, où il gérait deux entrepôts de fils. Sa mesure de la réussite pour le CDC de Mebane tient en ces termes : « Avons-nous expédié absolument tout ce que nous pouvions expédier aujourd'hui pour répondre aux besoins de nos clients ? »

« Mebane est la plaque tournante du système Trivantage ; c'est le lieu où nous recevons les expéditions de nos vendeurs, où nous réapprovisionnons l'inventaire pour les succursales et où nous fournissons un service direct à un grand nombre de nos clients dans les domaines des auvents, de la marine et du mobilier. Avec les nouveaux systèmes que nous avons mis en place, il existe de nombreuses nouvelles manières de renforcer notre service à la clientèle. Chaque jour, en fin de journée, nous avons la satisfaction de savoir que nous avons fait tout notre possible pour répondre aux besoins de nos clients. »

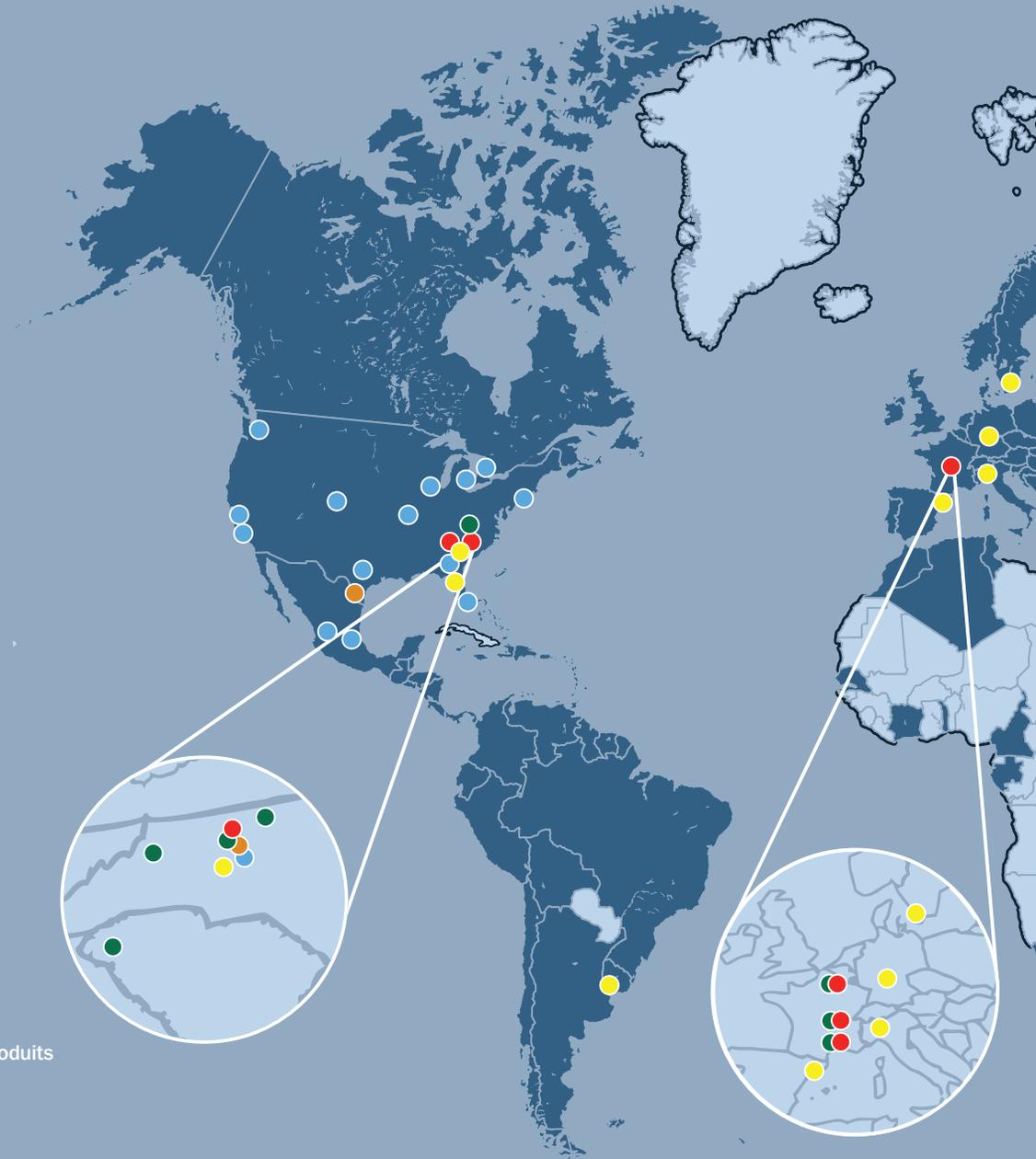
► Mellisa Gravitis-Bagwell

Responsable de site – Centre de distribution d'Atlanta | Trivantage

Il ne suffit pas de répondre au téléphone pour les membres de l'équipe que Mellisa Gravitis-Bagwell dirige, dans le Centre de distribution d'Atlanta de Trivantage ; en effet, tous les associés s'efforcent ardemment de maintenir des relations personnelles étroites et de mettre l'accent sur une approche individualisée. Mme Gravitis-Bagwell est originaire de Californie, et elle a entamé sa carrière il y a 13 ans, chez The Astrup Company, à Hayward, en Californie. Elle a d'abord été assignée au service à la clientèle, et elle a également occupé un poste de vente pendant quatre ans. Depuis les sept dernières années, elle remplit le rôle de responsable de site, ayant été transféré à Atlanta en 2011.

« Dans chacun de nos sites, y compris Atlanta, nous travaillons d'arrache-pied pour élaborer des procédures opératoires standard afin d'améliorer l'efficacité et les niveaux de service à la clientèle. Par exemple, je travaille actuellement sur un projet qui porte sur nos processus de retour de marchandise. Le projet ne fait que débuter, mais il sera ultérieurement déployé dans chaque centre de distribution. Il ne s'agit que d'un seul projet, parmi beaucoup d'autres sur lesquels l'équipe opérationnelle travaille pour muscler notre capacité à servir nos clients. »





SITES MONDIAUX GLEN RAVEN

- Siège social
- Distribution
- Fabrication
- Ventes/service
- Logistique
- Pays où sont vendus nos produits

Siège social

- Glen Raven, Inc.
Glen Raven, NC
336.227.6211

Glen Raven Custom Fabrics

- Glen Raven Custom Fabrics, LLC
Glen Raven, NC
336.227.6211
- Glen Raven Custom Fabrics
Anderson Plant (usine)
Anderson, SC
864.224.1671
- Glen Raven Custom Fabrics
Norlina Plant (usine)
Norlina, NC
252.456.4141
- Glen Raven Custom Fabrics
Link Spinning
Glen Raven, NC
336.227.6211

- Glen Raven Custom Fabrics
High Point Showroom
(salle d'exposition)
High Point, NC
336.886.5720

Glen Raven Technical Fabrics

- Glen Raven Technical Fabrics, LLC
Glen Raven, NC
336.227.6211
- Glen Raven Technical Fabrics
Park Avenue Facility
Glen Raven, NC
336.229.5576
- Glen Raven Technical Fabrics
Burnsville Facility
Burnsville, NC
828.682.2142

Trivantage

- Trivantage, LLC
Glen Raven, NC
336.227.6211

- Consolidated Distribution
(distribution regroupée)
Mebane, NC 27302
877.540.6803

- Californie du Sud
City of Industry, CA
800.841.0555

- Californie du Nord
Hayward, CA 94545
800.786.7607

- Colorado
Denver, CO 80239
800.786.7609

- Floride
Miami, FL 33172
800.786.7605

- Géorgie
Lithia Springs, GA 30122
800.786.7606

- Illinois
Elmhurst, IL 60126
800.786.7608

- Missouri
Maryland Heights, MO 63043
800.786.7603

- New Jersey
Somerset, NJ 08873
800.786.7602

- Ohio
Cleveland, OH 44113
800.786.7601

- Texas
Irving, TX 75061
800.786.7610

- Washington
Seattle, WA 98188
800.213.1465

- Canada, Trican Corporation
Mississauga, ON,
Canada L5T 2H7
800.387.2851

- Mexique, Tunali Tec Cuernavaca
Jiutepec, Morelos, Mexique
011.52 777 362-0636

- Mexique, Tunali Tec Guadalajara
Guadalajara, Jalisco, Mexique
011.52.333.6573660

Glen Raven, Inc.
 1831 North Park Avenue
 Glen Raven, NC 27217
 336.227.6211
 glenraven.com



**Glen Raven Logistics/
 Transportation (logistique/
 transport)**

- Glen Raven Logistics
Altamahaw, NC
800.729.0081
- Glen Raven Logistics
Laredo, TX
956.729.8030
- Strata**
- Strata Systems, Inc.
Cumming, Géorgie 30040
800.680.7750
- Strata India
Mumbai Head Office (bureau principal
de Bombay)
011.91.22.4063.5100
- Strata India
Hyderabad Sales Office (bureau de
vente)
011.91.800.888.4506
- Strata India
Daman Plant (usine)
011.91.260.2220160

R.J. Stern

- R.J. Stern
Wilkinson, WV
800.292.7626
- Dickson-Constant**
- Dickson-Constant
Wasquehal, France
011.33.03.20.45.59.59
- Italie
Gaglianico, Italie
011.39.015.249.6303
- Espagne
Barcelone, Espagne
011.34.93.635.42.00
- Allemagne
Fulda, Allemagne
011.49.661.38082.0
- Scandinavie
Göteborg, Suède
011.46.31.50.00.95

Dickson Coatings

- Dickson Saint Clair
Saint-Clair-de-la-Tour, France
011.33.04.74.83.51.00
- Dickson PTL
Dagneux, France
011.33.04.37.85.80.00
- Dickson Coatings USA
Atlanta, GA
404.495.5994
- Glen Raven Asia**
- Glen Raven Asia
Suzhou, JiangSu, Chine
011.86.512.6763.8100
- Bureau de Pékin
Pékin, Chine
011.86.10.6870.0138

**Sunbrella/Dickson Global Offices
 (bureaux internationaux)**

- Amérique latine du Nord
Fort Myers, FL États-Unis
239.466.2660

- Amérique latine du Sud
Montevideo, Uruguay
011.598.2601.3143
- Grande Chine
Shanghai, Chine
011.86.21.5403.8701
- Région du Pacifique Nord
Shanghai, Chine
011.86.21.5403.8385
- Vietnam
Ho Chi Minh City, Vietnam
011.84.83.8277201
- Indonésie
Jakarta, Indonésie
011.62.21.5289.7393
- Pourtour du Pacifique Sud
Sydney, Australie
011.61.2.9974.4393
- Afrique du Sud
Port Elizabeth, Afrique du Sud
011.27.41.484.4443