RAVEN™

| Numéro 6 |

Comprendre et satisfaire le client et ses besoins

Chercher des solutions pour anticiper au-delà des besoins actuels des clients

Récompenser les associés hautement motivés et qualifiés

GLEN RAVEN®

Le personnel de Glen Raven sur le terrain

Numéro 6

Été 2008

Le personnel de Glen Raven sur le terrain

Chers lecteurs,

Il existe plusieurs façons de rester à l'écoute des besoins des clients et des consommateurs. Vous pouvez lire des articles sur les tendances de la consommation et des publications sur le commerce ou bien souscrire à la dernière étude de marché. Les foires et conférences commerciales sont également des lieux propices pour rester proches de vos clients et consommateurs.

Chez Glen Raven, nous faisons tout cela et, afin d'être cohérents avec notre énoncé des valeurs fondamentales intitulé « 2020 Quest Vision » (« À la poursuite de la vision 2020 »), nous allons encore au-delà. La « 2020 Quest » nous engage à comprendre et satisfaire les besoins du client et du consommateur, nous encourage à chercher de nouvelles solutions pour anticiper au-delà des besoins actuels des clients et exige de nous que nous respections nos associés qui sont formés professionnellement, hautement motivés et récompensés quand ils vont au-delà des besoins de nos clients. À travers nos collaborations avec nos clients et nos partenaires commerciaux, nous traduisons les besoins et les désirs identifiés en produits et marques à valeur ajoutée.

Dans ce magazine de Raven, nous avons inclus des articles qui illustrent la façon dont les associés de Glen Raven ajoutent de la valeur aux relations avec leurs clients et nous permettent de rester à l'écoute des marchés que nous servons. Vous allez lire la façon dont nos créateurs et nos directeurs de comptes créent des tissus originaux ultraperformants pour Crate & Barrel et soutiennent la position de chef de file du secteur automobile de Shawmut dans l'aménagement intérieur des nouvelles voitures.

Georgia Tent & Awning, à Atlanta, se tourne vers notre division Tri Vantage non seulement pour les tissus et l'équipement, mais également pour l'expertise de notre personnel expérimenté en tissus de nouvelle génération. Nos associés remplissent un rôle d'information similaire auprès de la société Eclipse Awning Systems, une société relativement jeune qui montre des qualités de chef de file dans le secteur des stores rétractables.

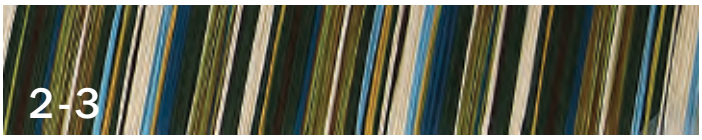
Great Lakes Boat Top et Glen Raven ont formé un partenariat basé sur un soutien global de la chaîne d'approvisionnement, depuis les fabricants nautiques jusqu'aux propriétaires de bateaux ; et tandis que Chattanooga Tent nous fournit des informations sur le marché des tentes, nous leur fournissons des informations sur les tissus innovants. Le centre de distribution de Gloster à Boston Sud, en Virginie, dépend de plus en plus de la qualité de l'expertise de Glen Raven Logistics pour le transport de l'ameublement de loisirs haut de gamme entre la côte Est et la côte Ouest des États-Unis de la manière la plus économique possible.

North Cloth et Challenge Sails se sentent aussi à l'aise dans notre usine de tissage textile de Burnsville que quand ils collaborent au développement de nouveaux produits dans leurs propres bureaux. Laneventure considère Glen Raven comme un partenaire de création qui peut traduire sans le moindre effort des visions originales en tissus techniques de haute qualité. Enfin, la société Winsol, basée en Belgique, entretient depuis 40 ans une relation avec la société Dickson-Constant fondée sur le partage des informations, la confiance et des objectifs mutuels.

Chacun de ces articles illustre ce que j'ai abordé au début de mon éditorial : Glen Raven s'engage à rester en contact étroit avec les besoins de ses clients et consommateurs, et nous remplissons cet engagement en déployant des centaines d'associés talentueux et motivés qui travaillent en relation directe avec les clients.

Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à Glen Raven et je reste à votre disposition pour tout commentaire sur la façon dont nous pouvons encore améliorer notre travail qui consiste à rester à l'écoute des besoins des clients et des consommateurs que nous servons.

Allen E. Gant, Jr.
P.D.G.


2-3

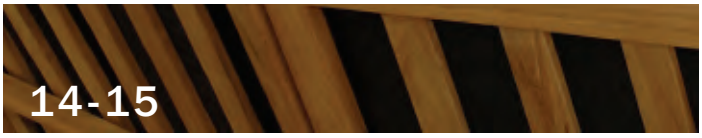
4-5

6-7

8-9

10-11

12-13


14-15

16-17

18-19

20-21

CRATE & BARREL, PARTENAIRE DE GLEN RAVEN POUR DES TEXTILES UNIQUES

Chaque saison, Meg Pradelt, Directrice des Achats de Crate & Barrel, doit relever le défi du développement de tissus d'ameublement populaires dans le style d'élégance que les consommateurs attendent de ce détaillant de décoration intérieure dont la réputation ne cesse de croître. Deux de ses plus proches alliés dans cette mission annuelle sont les associés de Glen Raven Sara Hall, Directrice de la création technique, et Chris Price, Directeur des ventes des régions du Sud-Ouest et du Midwest des États-Unis.

« Nous cherchons toujours de nouvelles couleurs et nous nous tournons vers Glen Raven pour qu'ils nous aident à rester dans le haut de gamme grâce à l'aspect et au toucher qui font l'originalité de la marque Crate & Barrel », déclare Meg Pradelt. « Un des facteurs qui nous classe à part dans la catégorie de l'équipement d'extérieur est le fait que nous dépendons largement des textiles pour permettre à nos visions de se réaliser. Sara et moi-même travaillons toujours au développement de nouvelles dispositions de rayures et à des associations de couleurs originales. »

« Je considère que Chris et Sara font partie de mon équipe », poursuit Meg Pradelt. En fait, Sara et moi parlons un langage que personne d'autre ne comprend vraiment. Nous devinons ce que l'autre pense, et nous finissons mutuellement les phrases de l'autre. »

Crate & Barrel et Glen Raven ont commencé leur relation professionnelle il y a plus de 15 ans quand Chris Price et Meg Pradelt se sont rencontrés pour la première fois lors d'une foire commerciale. Au fil des années, la relation a évolué et grandi, entraînée par les nouvelles technologies du textile et les goûts en perpétuel changement du consommateur. Cela a abouti à des tissus d'ameublement d'extérieur toujours plus élégants, conçus par Glen Raven et distribués en exclusivité par Crate & Barrel.

« Notre collaboration de création commence sérieusement début janvier par une large discussion qui donne le ton de la création pour la saison à venir », affirme Sara Hall. En travaillant avec un outil CAO (conception assistée par ordinateur), nous pouvons expérimenter les différents styles et couleurs jusqu'à ce que nous trouvions ce qui convient parfaitement. La technologie a permis de rendre le processus de création beaucoup plus agréable et a augmenté de manière exponentielle notre capacité à explorer les possibilités de création. » Crate & Barrel considère Sara Hall et Chris Price comme des membres à part entière de leur équipe de création et de développement des produits. Au cours du processus de la création saisonnière, ils communiquent quotidiennement par courrier électronique et par téléphone. Des visites occasionnelles à l'usine Anderson de Glen Raven

> « Nous cherchons toujours à développer de nouvelles couleurs et nous nous tournons vers Glen Raven pour qu'ils nous aident à conserver un aspect et un toucher hauts de gamme qui définissent la marque Crate & Barrel. »
>
> Meg Pradelt

CRATE & BARREL

Fondée à Chicago en 1962 par un couple, la société Crate & Barrel a grandi et compte aujourd'hui 160 magasins et plus de 7 000 associés répartis à travers le pays. Crate & Barrel est le chef de file reconnu de la décoration intérieure sophistiquée et stylée, notamment pour ce qui est de l'ameublement d'extérieur et d'intérieur, de la vaisselle ainsi que d'accessoires ménagers originaux. Outre son réseau de détaillants, Crate & Barrel sert ses millions de clients chaque année grâce à son catalogue en expansion rapide et des divisions Internet. www.crateandbarrel.com

pour les essais de tissage de tissus augmentent leur compréhension du processus de fabrication.

« Chris est une personne de contact étonnante, affirme Sarah Boulay, Directrice adjointe des produits de plein air chez Crate & Barrel. Je suis toujours en train de demander des échantillons et son temps de réponse rapide est d'une valeur inestimable, car j'ai des équipes du service achat qui attendent mes décisions. Chris veille en priorité à me permettre de bien faire mon travail. »

« Collaboration » est le meilleur terme pour décrire la relation de travail entre les équipes de Crate & Barrel et de Glen Raven. En travaillant ensemble à des objectifs communs, les uns et les autres continuent d'apprendre à chaque nouvelle saison.

Sara est un excellent professeur et elle est également très patiente et désireuse de partager ses larges connaissances, affirme Meg Pradelt, employée depuis 30 ans chez Crate & Barrel. Nous appliquons ses connaissances dans de nombreux domaines différents, notamment l'introduction de nouvelles couleurs, ce qui est important, car, chez Crate & Barrel, il importe de rester en haut de la vague. »

Sara Hall ajoute : « Nous apprenons une foule de choses de Crate & Barrel, depuis la façon dont ils planifient jusqu'à l'exécution. Ils sont à la tête du secteur, et ils nous aident à rester proches des besoins du consommateur au niveau du détaillant. »

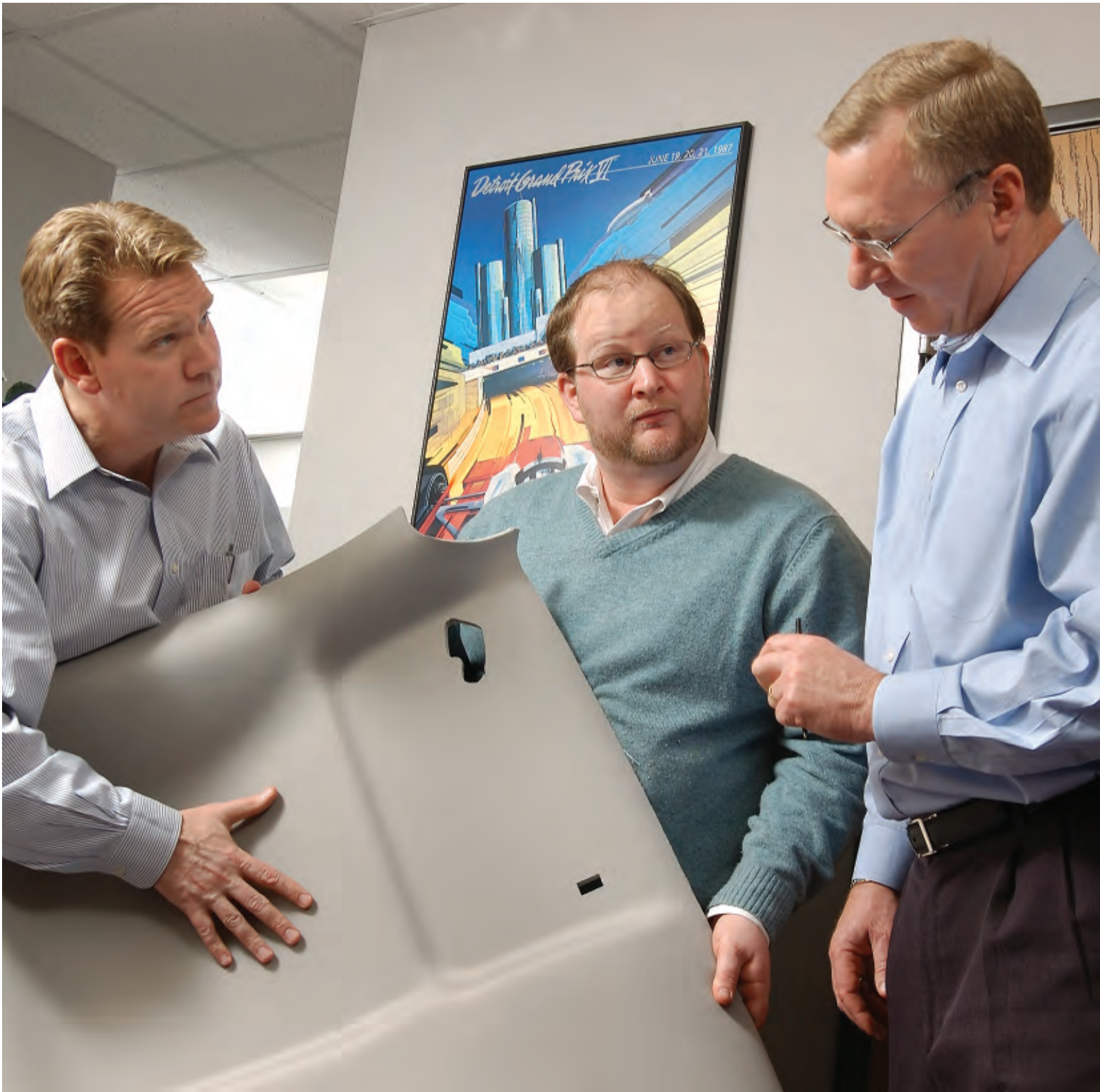
Le succès de la relation de travail entre Crate & Barrel et Glen Raven se fonde sur les individus des équipes respectives. « Chris et Sara représentent la quintessence de ce que Crate & Barrel recherche chez un partenaire, déclare Meg Pradelt. Leur engagement envers nous existe à la fois sur un plan personnel et professionnel. Étant donné que le phénomène de marque est de plus en plus important aux yeux de nos clients, le fait que Glen Raven propose une marque (Sunbrella®) qu'ils reconnaissent a également permis de mettre en valeur notre propre marque. »

Chris Price, le Directeur des ventes du Sud-Ouest et du Midwest des États-Unis, est employé chez Glen Raven depuis plus de 17 ans et se concentre sur la gestion des relations avec les clients. Il est titulaire d'une licence en commerce de l'Université de l'Ouest de la Floride.

Sara Hall, récemment promue du poste de créatrice senior au poste de Directrice de la création technique de Glen Raven, possède plus de 20 ans d'expérience dans la création textile, notamment dans le développement des tissus au niveau de l'usine et dans les essais de tissage des tissus. Elle est diplômée des Beaux-Arts de l'Université de Géorgie.

CI-DESSUS Collection de salon de jardin Meridian de Crate & Barrel présentant les tissus Sunbrella®. GAUCHE/CENTRE Les essais de tissage à l'usine Anderson de Glen Raven soutiennent le développement de tissus exclusifs pour Crate & Barrel. En partant de la gauche, Sara Hall, Directrice de la création technique chez Glen Raven ; Meg Pradelt, Directrice des achats chez Crate & Barrel ; Sarah Boulay, Directrice adjointe des articles de plein air chez Crate & Barrel ; et Chris Price, Directeur des ventes des régions du Sud-Ouest et du Midwest des États-Unis chez Glen Raven.

UNE ÉQUIPE SPÉCIALISÉE SOUTIENT L'INDUSTRIE AUTOMOBILE DE DÉTROIT



SHAWMUT CORPORATION

Avec ses sites de manufacture à la pointe du progrès, de certification internationale, Shawmut Corporation lamine quelque 40 millions de mètres carrés annuellement, ce qui en fait la plus grande entreprise indépendante de laminage des États-Unis. Étant l'un des premiers fournisseurs de matériaux souples de l'industrie automobile, Shawmut produit des composés développés pour couvrir toutes les facettes de l'aménagement intérieur automobile, notamment les garnitures de toit, les rétroviseurs, les capotes de toit, les garnitures de siège, les inserts de portes, les garnitures de colonnes de direction et les bacs de rangement. Son soutien technique reconnu par l'industrie, son expérience et son savoir permettent à la société Shawmut de servir différents secteurs, notamment celui de l'automobile, du domaine médical, des vêtements de travail et de protection, de l'équipement militaire et hôtelier et de la filtration industrielle.
www.shawmutcorporation.com

La technologie du secteur automobile devient de plus en plus complexe chaque année, depuis les systèmes de navigation GPS jusqu'aux caméras vidéo qui procurent une plus grande vision arrière aux conducteurs quand ils font marche arrière. En fait, les innovations se sont étendues à pratiquement toutes les parties d'une automobile, y compris les garnitures de toits.

« Les garnitures de toits des automobiles sont des produits hautement techniques, déclare Patrick Hennessy, Directeur commercial automobile du bureau de Détroit chez Glen Raven. Nous nous concentrons non seulement sur les garnitures de toits qui équipent les automobiles d'aujourd'hui, mais nous anticipons également des concepts futuristes. »

Quand Glen Raven a décidé de se concentrer sur la création de tissus pour garnitures de toits des automobiles, il est devenu essentiel de déployer un bureau permanent à Détroit, ainsi que de recruter une équipe spécialisée capable de travailler avec tous les éléments de la chaîne d'approvisionnement. Un des partenaires les plus essentiels de cette chaîne d'approvisionnement est la société Shawmut, chef de file dans les matériaux laminés destinés à l'industrie automobile.

« Glen Raven et Shawmut sont deux organisations motivées par la technique qui apprécient les synergies culturelles, remarque Steve Brandemuehl, Vice-président exécutif des ventes et du marketing de Shawmut Corporation. Il existe un fort parallèle entre les valeurs et le respect des exigences techniques de l'industrie automobile. Les deux organisations mettent le client au centre de leurs préoccupations, avec pour résultat une perspective clientèle similaire. »

La relation de travail entre Shawmut et Glen Raven consiste essentiellement à soutenir la croissance d'une nouvelle génération de matériaux de garnitures de toits des automobiles. Glen Raven conçoit, réalise et tisse les tissus alors que Shawmut fournit l'expertise pour la lamination et le doublage en mousse de ces tissus qui satisfont aux exigences techniques de chaque client. Shawmut fournit ces matériaux de lamination aux sociétés Tier One qui sont les fournisseurs de première ligne des garnitures de toit moulées des fabricants de nouvelles voitures (fabricants d'équipement original, ou OEM).

« Aucune société ne pourrait faire cela toute seule », affirme Jeff Michel, Vice-président du secteur automobile chez Glen Raven. « Chacun, dans notre chaîne d'approvisionnement, apporte une expertise hautement spécialisée. »

Hennessy, par exemple, est apte à travailler avec les studios de création des fabricants de nouvelles voitures. Son expérience, qui englobe la création textile et le commerce général, lui permet d'être connecté au niveau des créateurs.

« Je comprends le langage des créateurs et des studios de création, ce qui me donne la capacité de présenter des concepts de tissus sur trois à cinq ans, et même plus », dit-il. « Je sers d'expert en tissus et me concentre sur l'esthétique des tissus de l'espace intérieur d'une voiture. Mon travail consiste à m'occuper de la fabrication d'un tissu et d'oeuvrer avec Shawmut pour assurer la faisabilité de la lamination de nouveaux tissus. »

D'autre part, Tom Dellinger, Directeur technique des ventes chez Glen Raven, propose son expérience spécialisée dans la fabrication des pièces détachées du secteur automobile. Son expérience est essentielle pour travailler avec les fournisseurs de Tier One qui moulent les matériaux laminés dans les garnitures de toits des automobiles.

« Je sers de voix technique, avec la connaissance et l'expérience de l'analyse des problèmes de fabrication, et je communique les problèmes techniques à Shawmut et Glen Raven », dit-il. Je peux traduire les besoins du fabricant en termes de tissus et de lamination, ce qui aide à accomplir le travail. »

> « Nous unissons nos savoir-faire complémentaires à la perfection. »
> Wade Martin

Outre Hennessy et Dellinger, Glen Raven a également créé un poste de Directeur de la qualité dans le Michigan. La personne nommée à ce poste est garante de la qualité des tissus de Glen Raven et s'assure que les exigences de l'industrie automobile de garnitures de toits sans défauts sont satisfaites.

« Les sociétés Shawmut et Glen Raven se sentent toutes deux concernées par leurs succès mutuels, ce qui est la clé de notre relation de travail, affirme Wade Martin, Vice-président du développement commercial chez Shawmut. Glen Raven se concentre sur ce qu'ils font le mieux, c'est-à-dire la création de tissus techniques, et cela nous permet de faire au mieux notre propre travail de technogénie des composites pour soutenir le marché de l'automobile de Tier One. Nos savoir-faire se complètent parfaitement. »

Tom Dellinger, Directeur technique des ventes chez Glen Raven, est titulaire d'une licence en ingénierie mécanique de l'Université de Toledo. Il possède plus de 20 ans d'expérience dans la fabrication de pièces détachées pour l'industrie automobile.

Patrick Hennessy, Directeur commercial automobile chez Glen Raven, est titulaire d'une licence en sciences du textile de l'Université du Massachusetts et possède un MBA en Gestion générale de l'Institut de technologie de New York.

Jeff Michel, Vice-président du secteur automobile chez Glen Raven, occupe des responsabilités générales pour le développement et le marketing des produits de Glen Raven. Il travaille dans la société depuis 11 ans et est titulaire d'une licence en gestion d'entreprise de l'Université d'Elon.

PAGE OPPOSÉE (en haut) Steve Brandemuehl, Vice-président exécutif des ventes et du marketing chez Shawmut, à gauche, avec Tom Dellinger, Directeur technique des ventes chez Glen Raven. En bas, de gauche à droite, Wade Martin, Vice-président du développement commercial chez Shawmut, Patrick Hennessy, Directeur commercial automobile chez Glen Raven, et Jeff Michel, Vice-président du secteur automobile chez Glen Raven. CI-DESSUS Garnitures de toits innovantes présentant les tissus de Glen Raven.

GEORGIA TENT FAIT APPEL À L'EXPÉRIENCE SPÉCIALISÉE DE TRI VANTAGE

GEORGIA TENT & AWNING

Georgia Tent & Awning est l'une des principales sociétés du secteur des stores d'Atlanta depuis presque huit décennies. Depuis la toile de store couvrant le célèbre restaurant Varsity jusqu'aux marquises et stores colorés de Turner Field, Georgia Tent & Awning a réalisé certaines des créations les plus marquantes de la région. La société travaille avec les meilleurs architectes, créateurs et entrepreneurs d'Atlanta pour réaliser des projets destinés à satisfaire des besoins résidentiels et commerciaux. Georgia Tent & Awning excelle également dans les produits cousus, notamment les structures industrielles en toile, les bâches goudronnées, les rideaux, les capotes et les sacs. www.georgiatent.com

De Turner Field jusqu'à l'aéroport de Hartsfield et depuis les bâches goudronnées jusqu'aux rideaux, Georgia Tent & Awning prend en charge une étonnante diversité de projets, ce qu'on est en droit d'attendre de la part de l'une des plus marquantes et plus anciennes sociétés de fabrication de marquises. L'un des maillons les plus essentiels pour gérer cette grande diversité de travail est le bureau d'Atlanta de Tri Vantage, qui sert d'entrepôt non seulement pour les produits, mais également pour la connaissance.

« Le personnel de Tri Vantage est une source d'informations hautement appréciée », déclare Ken Spooner, Président de Georgia Tent. « Ils nous conseillent sur les matériaux et cela ne se limite pas seulement aux toiles pour stores. Il se peut qu'un produit utilisé généralement dans la marine convienne parfaitement pour une application commerciale. Ils connaissent également les produits qu'ils ne recherchent pas d'ordinaire, mais qui peuvent nous convenir. »

Ce niveau de connaissance du produit et des applications est inestimable pour une société comme Georgia Tent & Awning, le fournisseur à qui s'adresser pour des demandes de protection technique contre le soleil parmi les plus importantes et les plus complexes. La connaissance du produit de Tri Vantage est essentielle étant donné l'innovation perpétuelle des tissus techniques destinés à des applications commerciales et résidentielles.

> « Georgia Tent & Awning nous considère comme un partenaire de confiance, ce qui signifie que nous sommes prêts à nous plier en quatre pour eux. »
>
> Brett Baird

Wayne Smith, Directeur de la succursale Tri Vantage et Brett Baird, Directeur adjoint de la succursale, dirigent le service clients professionnels de Tri Vantage à Atlanta. Avec leurs expériences combinées de plus de 50 ans, il existe peu d'applications qui leur soient inconnues. En assistant aux foires commerciales et en travaillant étroitement avec le personnel de la recherche et du développement de Glen Raven, Smith et Baird conservent leur position de chef de file du secteur.

« Notre principale préoccupation, bien sûr, concerne la disponibilité et l'approvisionnement en tissus et accessoires industriels de nos clients répartis dans toute la région, affirme M. Smith. Cependant, beaucoup de clients, comme Georgia Tent, comptent également sur nous pour être conseillés. Pour la plupart des travaux, nos clients savent exactement ce dont ils ont besoin, mais certains d'entre eux attendent des conseils que nous sommes ravis de leur offrir. Georgia Tent nous soumet de nombreuses idées originales et nous travaillons dur pour satisfaire leurs besoins. »

Un exemple récent concerne une commande que Georgia Tent a reçue d'une société téléphonique pour l'installation de filets de fret dans ses camionnettes de service. Tri Vantage a fourni un matériau tissé résistant au feu, idéal pour l'application.

« Georgia Tent & Awning nous considère comme un partenaire de confiance, ce qui signifie que nous sommes prêts à nous plier en quatre pour eux, explique M. Baird. Dans cette activité, tout marche en fonction des relations, ce qui signifie que vous devez bien connaître vos clients. J'ai toujours dit que n'importe qui peut prendre une commande, c'est la partie facile. Le défi commence quand il y a des besoins ou des problèmes particuliers. Et c'est dans ce domaine que nous nous appliquons à exceller. »

Tri Vantage est devenue de plus en plus importante pour Georgia Tent au cours des quelques derniers mois, quand la société Astrup et la société John Boyle & Company ont fusionné leurs succursales à Atlanta, à la suite de l'acquisition d'Astrup et Boyle par Glen Raven. L'objectif immédiat du processus de fusion était d'éviter des perturbations dans le service au moment de la combinaison des opérations. L'objectif à plus long terme est d'améliorer l'efficacité de la chaîne d'approvisionnement et de créer de nouveaux produits et services.

« La transition a eu lieu en douceur, et le mieux que l'on puisse dire est que nous n'avons rencontré aucun problème, affirme M. Spooner. Ce sera mieux pour nous de ne traiter qu'avec une seule société pour les besoins de tous nos projets plutôt que d'avoir à naviguer entre deux sociétés. »

MM. Smith et Baird sont prompts à souligner qu'ils ne cessent d'apprendre de nouvelles choses de la part de Georgia Tent, ce qui leur permet de rester en contact étroit avec les besoins du marché.

« S'il y a suffisamment de demandes pour justifier la création d'un nouveau produit, alors Glen Raven et Tri Vantage se pencheront dessus, affirme M. Baird. En restant proches de nos clients, nous avons développé la capacité de réagir rapidement et d'occuper des niches particulières sur le marché. »

Wayne Smith possède plus de 40 ans d'expérience dans les tissus industriels, notamment en occupant depuis 32 ans le poste de Directeur de la succursale de la société Astrup et maintenant de Tri Vantage. Il a étudié au collège d'État de Troy.

Brett Baird possède près de 20 ans d'expérience chez Astrup dans la gestion des comptes et des succursales. Après la fusion, il est devenu Directeur d'exploitation. M.Baird a étudié à l'Université d'État de Frostburg dans le Maryland et est titulaire d'un diplôme de gestion d'entreprise et de marketing.

PAGE OPPOSÉE Brett Baird (à gauche), Directeur adjoint de la succursale de Tri Vantage à Atlanta, avec Ken Spooner, Président de Georgia Tent & Awning, à l'occasion d'une installation de Georgia Tent dans le centre-ville d'Atlanta. CI-DESSUS Installation de Georgia Tent & Awning.

LA SOCIÉTÉ ECLIPSE AWNING SYSTEMS A CHERCHÉ « LES MEILLEURS PARMI LES MEILLEURS »

Quand John Dearden et ses partenaires ont fondé la société Eclipse Awning Systems, il y a six ans, ils ont principalement cherché à favoriser « les meilleurs parmi les meilleurs » lorsqu'il s'agissait de matériaux et de partenaires commerciaux. M. Dearden confirme qu'il a donc été tout naturel de se tourner vers Glen Raven et les tissus Sunbrella®.

« Quand nous nous sommes lancés dans cette entreprise, nous voulions ce qu'il y avait de mieux dans tous les domaines, depuis les produits et le service jusqu'à nos partenaires commerciaux, déclare M. Dearden, Directeur général de la société Eclipse Systems. Sunbrella est non seulement la marque la plus respectée du marché, mais ils disposent également d'un personnel très qualifié. »

La société Eclipse Awning Systems fournit des systèmes complets pour stores rétractables à un réseau de plus de 180 distributeurs du pays, de Belfast, dans le Maine, à San Diego, en Californie. Les distributeurs agréés de la société Eclipse englobent une large variété de sociétés qui sont spécialisées dans les accessoires et les produits d'aménagement extérieur, notamment des sociétés de stores, des magasins de cheminées ainsi que des sociétés de pose de fenêtres, de portes et d'aménagement de piscines.

Au cours de son histoire relativement courte, Eclipse s'est bâti une réputation de qualité pour ses composants et une capacité à livrer un système de stores complètement rétractables en cinq jours ouvrables à partir de la date de la commande. Chaque système de stores rétractables est fabriqué sur commande, y compris pour les tailles allant jusqu'à 5 mètres, ce qui est une autre marque de distinction de l'expertise de fabrication de la société Eclipse.

Selon M. Dearden, alors que lui-même et ses partenaires (Doug Brown, Ferd Croce, Tracy Griffin et Jeanie Webb) ont apporté une expérience du secteur substantielle dans leur nouvelle entreprise, ils se sont appuyés largement sur quelques partenaires commerciaux, choisis non seulement pour la qualité de leurs produits et services, mais également pour la valeur ajoutée des informations concernant les tendances du marché.

« Nous rencontrons le personnel de Glen Raven deux ou trois fois par an pour partager nos visions sur les tendances du marché, affirme M. Dearden. Glen Raven participe également à nos réunions avec les distributeurs et a organisé une visite de leur usine d'Anderson, ce qui s'est révélé être très profitable à nos distributeurs. Au fur et à mesure que notre modèle d'entreprise s'est développé, Glen Raven a gardé contact avec nous et nous a soutenus tout au long du chemin. »

Ocie Ford, Vice-président et Directeur commercial des produits industriels de Glen Raven, s'est impliqué avec la société Eclipse Awning Systems d'un point de vue stratégique depuis la fondation de l'entreprise. Mike Cornell, Directeur de comptes de Glen Raven, offre un soutien régulier en visitant le siège de la société tout au long de l'année.

« Mike Cornell est notre contact pour les besoins quotidiens et il est le premier que nous appelons quand nous avons besoin de quelque chose ou que nous avons un problème, déclare M. Dearden. Le temps de réponse de Glen Raven joue un rôle important dans la capacité de notre service clients. » Au-delà de l'expertise technique de Cornell et Ford, Eclipse a également bénéficié de son association avec les marques Glen Raven et Sunbrella.

« En participant à nos conférences avec nos distributeurs et en associant le nom de leur marque à nos efforts, nous avons accru notre crédibilité sur le marché », affirme M. Dearden.

La relation entre Glen Raven et Eclipse Awning Systems, comme c'est le cas avec la plupart des clients, est non seulement professionnelle, mais également personnelle.

« Nous avons bâti cette entreprise sur la relation et la confiance et c'est ce que nous retrouvons avec Glen Raven, constate M. Dearden. Nous obtenons de nouveaux clients grâce à la confiance, et c'est grâce à elle que nous les gardons. Les gens peuvent nous faire confiance et tel est le cas grâce aux précautions que nous prenons pour sélectionner nos partenaires commerciaux. »

« Nous avons bâti cette entreprise sur les relations et la confiance et c'est ce que nous retrouvons avec Glen Raven. »

John Dearden

clients. »

Ocie Ford est à la tête d'une équipe de sept directeurs de comptes chez Glen Raven qui enregistrent des centaines de kilomètres de voyage chaque année pour soutenir nos clients comme la société Eclipse Awning Systems. Les responsabilités de cette équipe englobent la réponse aux demandes de services et l'écoute des besoins des clients qui ne cessent d'évoluer.

« Non seulement nous fournissons un soutien au siège d'Eclipse Awning Systems, mais nous sommes également disponibles pour les assister tout au long de la chaîne de distribution, rappelle M. Cornell. Notre modèle d'entreprise a toujours englobé le service après-vente dans la totalité du marché des stores, y compris des distributeurs et, en bout de course, des

Ocie Ford, Vice-président et Directeur commercial des produits industriels, a rejoint Glen Raven en 1998 après avoir passé plusieurs années chez John Boyle & Company. Diplômé de l'Université d'Auburn et titulaire d'une licence de commerce, M. Ford dirige une équipe de représentants du marketing des tissus sur mesure chez Glen Raven depuis son entrée dans la société.

Mike Cornell, un directeur de comptes chez Glen Raven, possède plus de 19 ans d'expérience dans l'industrie, dont 12 chez Glen Raven. Diplômé de l'Université du Massachusetts et titulaire d'une licence en histoire, M. Cornell couvre sept états dans la région du Nord-Est ainsi que l'Est du Canada.

PAGE OPPOSÉE John Dearden, Directeur général d'Eclipse Awning Systems (à gauche) et Ocie Ford, Vice-président et Directeur commercial des produits industriels, Glen Raven, dans la salle d'exposition d'Eclipse. CI-DESSOUS Les systèmes de stores rétractables sont faits sur mesure et livrés en cinq jours ouvrables par la société Eclipse Awning Systems.

ECLIPSE AWNING SYSTEMS

Située à une heure de la ville de New York près de Middletown, la société Eclipse Awning Systems fournit des stores rétractables à des distributeurs répartis dans tout le pays. La société a été fondée il y a six ans avec pour objectif de rendre les stores rétractables de qualité plus accessibles aux consommateurs grâce à un réseau d'installateurs qualifiés. Un département technique d'ingénieurs spécialisés dans la protection solaire technique et une équipe de direction disposant d'une expérience combinée de 60 ans soutiennent les produits d'Eclipse systems, qui incorporent les tissus Sunbrella®, les moteurs Somfy® ainsi que les composants en aluminium et acier achetés sur le marché mondial.
www.eclipseawning.com

GREAT LAKES ET GLEN RAVEN FONT LE LIEN ENTRE LA FABRICATION D'ÉQUIPEMENT SPÉCIALISÉ ET LES PROPRIÉTAIRES DE BATEAUX

GREAT LAKES BOAT TOP

Great Lakes Boat Top est l'un des fabricants d'équipement spécialisé parmi les plus anciens et les plus importants du pays pour les tissus destinés au secteur maritime, notamment les tauds d'embarcation, biminis de bateaux et beaucoup d'autres produits dont les principaux fabricants de bateaux équipent leurs nouveaux modèles. En raison de sa relation avec les fabricants de bateaux, Great Lakes Boat Top offre également le remplacement en usine de tissus spécialisés pour le secteur maritime directement aux consommateurs, avec un choix de plus de 15 000 motifs. La société a été fondée en 1957 dans le Michigan et possède aujourd'hui des usines en Floride et dans le Tennessee.
www.greatlakesboattop.com

Selon Jim Wilson, Président de Great Lakes Boat Top, la clé du succès de la relation entre sa société et Glen Raven réside dans l'engagement des deux sociétés à ajouter de la valeur pour l'ensemble du marché, depuis les fabricants d'équipement spécialisé jusqu'aux propriétaires de bateaux sur lacs, rivières et océans.

« Il y a beaucoup de valeur ajoutée dans nos rapports avec Glen Raven à travers les relations avec le client, affirme M. Wilson, employé depuis 25 ans chez Great Lakes. Glen Raven opère exactement comme nous, depuis les fabricants d'équipement spécialisé jusqu'aux propriétaires particuliers de bateaux. S'il y a le moindre problème, nous pouvons le résoudre rapidement à tous les niveaux. »

Avec son siège situé près de Knoxville, à proximité de plusieurs entreprises nautiques majeures, Great Lakes Boat Top est spécialisée dans la fabrication d'accessoires en tissus pour les nouveaux bateaux, dont la longueur varie généralement entre 4 et 10 mètres. Ayant largement investi dans la technologie numérique, Great Lakes est un fournisseur de valeur pour les architectes navals, produisant des illustrations en CAO (conception assistée par ordinateur) du concept à la fabrication.

Les logiciels de conception numérique, de patron et de coupe assurent la qualité, une coupe et un fini précis et permettent à Great Lakes de fournir des capotes de remplacement depuis déjà 1993. Un des secteurs à la croissance la plus rapide de la société est le remplacement de capotesde bateaux, soutenu par une présence sur Internet et un système de commande en ligne pour le client.

La relation entre Great Lakes et Glen Raven remonte à la fondation de Great Lakes en 1957 sur les rives des Grands Lacs, dans le Michigan. La relation a grandi progressivement au fur et à mesure que la marque Sunbrella est devenue le chef de file de l'industrie du secteur maritime et que la société Great Lakes a renforcé sa position en tant que chef de file du secteur maritime. La relocalisation de la société dans le Tennessee a été un mouvement stratégique pour se situer plus près du nombre croissant de constructeurs de nouveaux bateaux dans le Tennessee et ailleurs dans le Sud-Est.

> « Il y a beaucoup de valeur ajoutée dans notre relation avec Glen Raven à travers les relations avec le client. »
> Jim Wilson

De par sa marque de tissus Sunbrella®, principale marque du secteur maritime, Glen Raven est un fournisseur clé de Great Lakes, soutenant des centres de fabrication qui produisent des capotes pour bateaux en sept jours ouvrables à partir de la date de commande. Bill McDaniel, qui travaille depuis 28 ans dans l'industrie de tissus spécialisés de qualité, est Directeur de comptes chez Glen Raven pour Great Lakes et visite fréquemment les sites du Tennessee et de Floride.

« Great Lakes nous fournit des informations inestimables sur les caractéristiques de performance des tissus Sunbrella, affirme M. McDaniel. Nous respectons les droits de propriété des deux côtés de la relation, mais nous sommes toujours en mesure de partager des informations sur notre vision du marché et sur la vision que Great Lakes en a. Nous pouvons ne pas être d'accord de temps en temps, mais le partenariat reste solide et nous essayons de résoudre les problèmes. »

Les équipes de création et de marketing de Glen Raven travaillent directement avec les fabricants de nouveaux bateaux en développant des tissus qui s'accordent avec les couleurs de la coque et permettent de créer un ensemble complet de navigation. En raison de la garantie de cinq ans sur les tissus Sunbrella, Glen Raven travaille également avec les propriétaires particuliers de bateaux en cas de problèmes de performance.

« Il y a rarement des problèmes de qualité avec les tissus Sunbrella, affirme Carie Bores, Directrice du service client/garantie chez Great Lakes. Dans les rares cas où des problèmes surviennent, Glen Raven intervient très rapidement auprès des fabricants ou des propriétaires de bateaux pour trouver une solution. Le temps de réponse est toujours très rapide. »

M. McDaniel est souvent à la tête de ces interventions ainsi que les autres membres de l'équipe de tissus spécialisés Sunbrella pour le secteur maritime. Il est membre de l'équipe de marketing et de soutien technique chez Glen Raven, qui comprend des représentants régionaux chargés de rôles de support technique similaires auprès des clients du secteur des stores et du secteur maritime entre la côte Est et la côte Ouest des États-Unis.

« Notre service client est grandement amélioré par la présence de Bill à nos côtés, affirme M. Wilson. Il se déplace partout où l'on a besoin de lui de manière à appréhender le problème de manière concrète et le résoudre aussi rapidement que possible. »

Bill McDaniel possède 28 années d'expérience dans les tissus spécialisés, dont 15 ans avec Glen Raven. Il est titulaire d'une licence en économie de l'Université de Charlotte en Caroline du Nord.

PAGE OPPOSÉE (en haut) Sue Damstetter, de Great Lakes, fait la démonstration de l'outil CAO avec le Président de Great Lakes, Jim Wilson (au centre) et le Directeur de comptes de Glen Raven, Bill McDaniel, au siège de Glen Lakes dans le Tennessee. PAGE OPPOSÉE (en bas) Great Lakes Boat Top est au service de plusieurs entreprises nautiques ainsi que les besoins en pièces détachées des propriétaires de bateaux.

LA PREMIÈRE RÉUNION INTERNATIONALE A PERMIS DE POURSUIVRE LA RELATION EN COURS

Juan Hernandez, un directeur de comptes pour Dickson Coatings affecté au marché des matières pour l'impression numérique et la sérigraphie au bureau de ventes d'Atlanta, s'est intéressé au potentiel d'expansion de ses produits, notamment les tissus structurels de Dickson. Il a appris l'existence des toiles de protection technique contre le soleil de chez Dickson au cours d'une réunion des ventes en France, puis il est revenu aux États-Unis pour se dédier à l'exploration du marché de la toile de tente.

« Chattanooga Tent était le fabricant de tentes le plus proche d'Atlanta et j'ai donc appelé le propriétaire de la société, Andy Nolan, pour voir si l'on pouvait se rencontrer afin qu'il me fournisse des informations sur le marché des tentes », se rappelle M. Hernandez. « Andy a généreusement accepté de me consacrer un peu de son temps et nous nous sommes rencontrés à Chattanooga. »

Bien que la première intention de M. Hernandez ait été d'obtenir des informations sur l'industrie des tentes et ses besoins en termes de textiles, la conversation a finalement englobé une discussion sur les tissus pour la protection technique contre le soleil de chez Dickson. M. Hernandez a offert des échantillons à M. Nolan, qui a accepté d'essayer Sunblock.

« Sunblock est un tissu qui se manipule et se scelle bien et il est de bonne qualité, explique M. Nolan. Une des qualités de cette toile que nous apprécions particulièrement est sa résistance aux piqûres d'aiguilles. Les trous d'aiguille peuvent vraiment altérer l'aspect d'une toile de tente et peuvent être difficiles à réparer, ce qui fait que Sunblock est devenu un des principaux matériaux que nous utilisons aujourd'hui. »

Contrairement à beaucoup de sociétés de location de chapiteaux, Chattanooga Tent fabrique la grande majorité de ses articles de location, dont la taille varie de 2 mètres sur 1,50 mètre jusqu'à 50 mètres de large sur 60 mètres de long. On peut voir les chapiteaux de Chattanooga dans des événements majeurs à travers le Sud-Est, le Midwest et le Nord-Est des États-Unis.

À tout moment, les équipes d'installation de Chattanooga Tent peuvent se déplacer de Houston à Key West et de New York jusque dans le Kentucky. La société fournit des chapiteaux pour les réceptions du Kentucky Derby depuis 37 ans et a également fourni des chapiteaux pour l'inauguration du gouverneur du Tennessee. Chaque chapiteau est fait sur mesure et Chattanooga Tent fournit un service clé en main, depuis la fabrication jusqu'à l'installation et le démontage.

Le père d'Andy Nolan a d'abord fondé une société de fabrication de toile pour stores puis il a bifurqué vers la fabrication de chapiteaux à la suite d'un feu dans l'usine en 1960. M. Nolan a acheté la société à son père en 1968 et a ensuite entraîné son frère, Dan, dans l'entreprise. Outre son siège basé à Chattanooga, la société a ouvert un bureau de vente à Atlanta.

« Je ne rencontre pas toutes les personnes qui m'appellent, mais Juan présentait bien au téléphone et j'ai donc décidé de le rencontrer, se rappelle M. Nolan. Il faut donner une chance aux gens et j'ai été heureux de partager mes connaissances. »

M. Hernandez se rappelle que M. Nolan a généreusement offert son temps et ses connaissances de l'industrie des tentes et que la réunion informelle a contribué à construire la relation.

« J'ai réellement rencontré Andy afin d'en apprendre plus sur le secteur des tentes, et non pas pour lui vendre un produit, affirme M. Hernandez. Cependant, il s'est avéré que Chattanooga Tent a été mon premier contact dans le secteur et mon premier client. »

> « Chattanooga Tent illustre la valeur de la construction d'une relation basée sur l'échange d'information »
>
> Juan Hernandez

Chattanooga Tent est aujourd'hui servi par le bureau d'Atlanta de Tri Vantage tandis que M. Hernandez continue de s'occuper du marketing d'une gamme complète de compléments aux produits de Dickson Coatings, notamment les matières pour l'impression numérique et la sérigraphie, les calandrages intérieurs de pneus, les tissus structurels et les toiles de protection de structures. Il appelle des clients du nord au sud des États-Unis et continue à rester en contact avec M. Nolan.

« Chattanooga Tent illustre la valeur de la construction d'une relation basée sur le partage de l'information, affirme M. Hernandez. Si je n'avais appelé Andy Nolan que pour vendre mes tissus, je doute que nous ayons établi la relation à long terme que nous avons aujourd'hui. Tout n'est que services à valeur ajoutée dans les marchés des tissus spécialisés que nous servons et disponibilité pour envisager de nouvelles idées. »

Né en Colombie, en Amérique latine, Juan Hernandez est venu aux États-Unis pour étudier à l'Université de Géorgie, où il a obtenu une licence en commerce international. Il a décidé de rester aux États-Unis et a été recruté par Dickson Coatings comme assistant des ventes et du marketing aux États-Unis.

CI-DESSUS Une installation majeure pour un festival, réalisée par Chattanooga Tent avec les tissus de Dickson-Coatings. PAGE OPPOSÉE (en haut) le propriétaire de la société Chattanooga Tent, Andy Nolan (à gauche), examine les tissus Sunblock avec le Directeur exécutif de comptes de Dickson, Juan Hernandez, dans le centre de fabrication de la société Chattanooga Tent. (en bas) Chattanooga Tent est spécialisé dans les événements de prestige, depuis les mariages jusqu'aux réceptions de sociétés.

SOCIÉTÉ CHATTANOOGA TENT

La société Chattanooga Tent, fondée en 1934, est une société de service complet de location de chapiteaux ainsi qu'un fabricant de toiles de tente, qui propose la création de chapiteaux, leur fabrication et leur installation. La société fournit des chapiteaux de prestige, faits sur mesure et de toutes les tailles pour une large variété d'applications à travers le Sud-Est des États-Unis, notamment les festivals publics majeurs, les événements sportifs ou réceptions de sociétés, les mariages et cérémonies gouvernementales. Chattanooga Tent fournit les chapiteaux pour les réceptions du Kentucky Derby depuis 37 ans. La société est une entreprise familiale depuis ses débuts et est dirigée aujourd'hui par la deuxième génération.
www.chattanoogatent.com

GLEN RAVEN LOGISTICS SERT DE FOURNISSEUR-RESSOURCE À GLOSTER

Quand Brad Mele, Directeur de la logistique et du contrôle de la qualité pour le centre de distribution de Boston Sud, en Virginie, chez Gloster, rencontre un problème d'expédition délicat, son premier coup de fil est généralement adressé à Glen Raven Logistics. C'est parce qu'il peut compter sur une réponse rapide et une solution sans détour.

« Nous travaillons avec beaucoup de transporteurs, mais Glen Raven est l'un des premiers auxquels je m'adresse, car je sais qu'ils ont à cœur de servir les meilleurs intérêts de leurs clients, affirme M. Mele, qui occupe sa fonction chez Gloster depuis fin 2007. Si la solution existe, ils la trouveront, et si quelque chose ne peut pas marcher, ils me le diront et je respecte cela. »

Le centre de distribution de Gloster à Boston Sud en Virginie importe de l'ameublement de loisirs aux États-Unis depuis le monde entier. Le centre organise ensuite les livraisons à des détaillants d'ameublement de plein air, des compagnies de croisière et des sociétés hôtelières dans tout le pays ; c'est une mission qui requiert une attention particulière aux détails et une manipulation délicate des produits de prestige.

« Le défi permanent que je demande à Glen Raven de relever est de trouver les solutions les plus efficaces en termes de coût et d'assurer que nos produits seront manipulés le moins de fois possible afin de prévenir tout dommage, explique M. Mele. Chaque fois que j'ai une mission particulièrement ardue, je la confie à Glen Raven. »

Les besoins logistiques de Gloster sont satisfaits par une équipe qui comprend Dan Cox, Directeur des ventes et du marketing chez Glen Raven Logistics, et Clint York, Directeur exécutif de comptes, qui travaille dans le secteur depuis 30 ans. M. York prend en charge la gestion quotidienne des services alors que M. Cox apporte son expertise et ses connaissances à valeur ajoutée.

« Ce qui est important quand on travaille avec Gloster, c'est la nature de conseil de la relation », dit M. Cox. « Nous sommes perpétuellement à la recherche de solutions pour Gloster, qui a des demandes uniques de la part de ses clients. En raison de notre expertise et de nos ressources, nous accueillons les missions ardues qui nous permettent de différencier nos services par rapport aux autres », continue M. Cox. « Notre travail consiste à élaborer les meilleures solutions, notamment les trajets de transport souhaités et les partenaires desservant ces trajets. Cela peut signifier l'utilisation d'un camion de Glen Raven ou des camions d'un autre transporteur. Nous cherchons la meilleure solution, quel que soit le conducteur. »

Exemples de besoins uniques dont Gloster regorge. Par exemple, Gloster sert de nombreux clients de la côte Ouest des États-Unis depuis son Centre de distribution en Virginie. Afin d'accroître l'efficacité, Glen Raven organise des envois combinés de multiples commandes d'une côte à l'autre. Une fois que les livraisons arrivent sur la côte Ouest, Glen Raven organise les livraisons individuelles vers les sites des détaillants spécifiques.

> « La communication est clé dans le secteur du transport et la communication de Glen Raven est excellente. »
>
> Brad Mele

Dans le secteur de la logistique et de la livraison, les besoins spécifiques sont quotidiens. Par exemple, Glen Raven Logistics fournit des services de déballage et d'installation populaires plébiscités par les hôtels qui apprécient l'approche clé en main pour l'installation d'ameublement de loisirs. Non seulement Glen Raven déballe les meubles, mais ils recyclent également les matériaux d'emballage.

Gloster est client de Glen Raven Logistics depuis 2005. La relation s'est développée au fil des années, car Glen Raven a accru son expertise au-delà du transport pour englober la distribution groupée et la consolidation d'entrepôts et de services rapides.

« En réalité, nous nous apprenons mutuellement des choses, précise M. York. Gloster nous apporte des défis uniques que nous pouvons résoudre avec une approche tout aussi unique. Nous utilisons ensuite cette connaissance pour les prochaines missions de Gloster et pour le bénéfice d'autres clients. »

Une communication efficace est au cœur de la relation entre Glen Raven et Gloster. M. Mele reçoit un récapitulatif mis à jour quotidiennement de toutes les livraisons en cours pour Gloster.

« La communication est clé dans le secteur du transport et la communication de Glen Raven est excellente, renchérit M. Mele. Ils répondent immédiatement à toutes les questions que nous pouvons nous poser. »

Dan Cox, Directeur des ventes de Glen Raven Logistics, possède plus de 30 ans d'expérience dans la logistique et le transport. Il est diplômé de l'Académie de la marine marchande des États-Unis et titulaire d'une licence en science nautique et transport maritime.

Clint York, Directeur exécutif de comptes pour Glen Raven Logistics, est titulaire d'une licence en chimie de l'université d'Elon. Il a rejoint Glen Raven Logistics il y a quatre ans.

PAGE OPPOSÉE (à gauche) le groupe ameublement de Gloster. CI-DESSUS Clint York, Directeur exécutif de comptes chez Glen Raven Logistics (à gauche) conférant avec Brad Mele, Directeur de la logistique et du contrôle de la qualité du centre de distribution de Gloster à Boston Sud en Virginie (au centre) et Dan Cox, Directeur des ventes et du marketing chez Glen Raven Logistics. (à droite) Ameublement de loisirs haut de gamme proposé par Gloster.

GLOSTER

Gloster est chef de file dans la fabrication d'ameublement de loisirs de premier choix. Fondée au Royaume-Uni, la société a bâti sa position de leader grâce à la création de meubles en teck de luxe. Au cours des dernières années, Gloster a grandement élargi sa ligne de produits qui comprend désormais 300 offres diverses de matériaux en cannage, acier inoxydable et matériaux tissés résistants aux intempéries vendus dans 50 pays des six continents. La maîtrise de la création de Gloster et son attention aux détails lui ont fait gagner de nombreuses récompenses dans la catégorie de l'ameublement de loisirs. www.gloster.com

GLEN RAVEN ÉTEND SON EXPERTISE DANS LA TOILE À VOILE AUPRÈS DE NORTH ET CHALLENGE

NORTH CLOTH, CHALLENGE SAILCLOTH

North Cloth tisse, fournit et transforme des tissus pour voiles de haute performance qui sont fabriquées par North Sails et commercialisées auprès des propriétaires de bateaux dans le monde entier, y compris les principaux syndicats qui participent à l'America's Cup. Fondée en 1957, la société North Sails est reconnue par la communauté nautique comme un chef de file dans la performance des voiliers de compétition. La société Challenge Sailcloth, fondée en 1986, offre les gammes les plus étendues du secteur, allant du tissu pour voiles à la voilerie, dans le monde entier. Tout en servant à la fois les marchés de la plaisance et de la compétition, Challenge propose également des gammes étendues d'accessoires pour le secteur maritime.
www.northsails.com • www.challengesailcloth.com

Brian Doyle, Directeur de l'ingénierie pour North Cloth, se sent aussi bien chez lui, au siège de la société à Milford, dans le Connecticut, que dans le département de tissage de l'usine de fabrication de Glen Raven à Burnsville, en Caroline du Nord. Par bien des côtés, les deux entreprises fonctionnent comme si elles ne faisaient qu'une.

« Les sociétés ont des personnalités qui viennent de leurs dirigeants, dit M. Doyle qui assiste régulièrement aux essais de tissage de toile de voile sur le site de Burnsville, situé dans les montagnes de la Caroline du Nord. « Les personnalités de North Cloth et de Glen Raven s'accordent parfaitement en raison de l'ouverture d'esprit et de l'honnêteté qui correspondent bien aux personnes impliquées. »

Glen Raven et North Cloth ont entamé leur relation de travail en 1997 quand l'un des principaux fabricants de voiles du Nord s'est retiré des affaires.

« Glen Raven est un merveilleux fournisseur et une bonne société avec qui travailler, déclare Tom Davis, Président de North Cloth. Nous avons cinq ou six sociétés que nous considérons comme des partenaires et Glen Raven en fait partie. »

Steve Hundgen, Vice-président des ventes et du marketing pour la division des tissus spécialisés de Glen Raven, a initié cette relation avec North Cloth et Challenge Sailcloth et continue à fournir un avis stratégique. Kirk Fitzsimmons, un des directeurs de comptes chez Glen Raven qui a acquis de l'expérience avec un fabricant de voiles avant de rejoindre Glen Raven, sert de principal interlocuteur relationnel pour North et Challenge.

« Nous n'aimons pas rester statiques chez North Cloth et North Sails, ce qui signifie que nous sommes perpétuellement à la recherche de façons d'innover et de fabriquer un meilleur produit », dit Davis. « La capacité propre à Glen Raven de créer des essais de tissage pour de nouvelles idées à l'échelle de l'environnement de fabrication à Burnsville nous encourage à innover. »

M. Hundgen est d'accord pour dire que la philosophie d'innovation de Glen Raven est à la base de la relation avec North et Challenge. Il s'empresse

également de donner du crédit aux experts en tissage à Burnsville, et particulièrement à Farrell Hedrick et Tony Allen.

« Notre valeur ajoutée pour North et Challenge est que nous soutenons leurs efforts centrés sur l'innovation, déclare M. Hungden. North et Challenge sont des chefs de file dans l'industrie de la voile en faisant du tissu pour voiles un produit technique hautement élaboré et nous soutenons leurs efforts perpétuels à innover. Nous avons l'esprit vif et nous sommes en mesure de transformer rapidement des idées en tissus. »

Peu de temps après que Glen Raven soit devenu un fournisseur principal de North Cloth, en 1997, la société a été approchée par Challenge Sailcloth pour son expertise dans le tissage. Alors que North Cloth se concentre principalement sur le service auprès de la voilerie North Sails, Challenge sert principalement les voileries indépendantes. Cette différence de ciblage a permis à Glen Raven de servir les deux sociétés sans conflits d'intérêts.

« Je connais Glen Raven depuis près de 40 ans, du temps où mon père était propriétaire d'une société, raconte Bob Bainbridge, Président de Challenge Sailcloth. La société de mon père a été l'une des premières à adopter les tissus Sunbrella® quand ils sont apparus dans les années 60. »

« La capacité propre à Glen Raven de faire des essais de tissage pour de nouvelles idées en grandeur réelle dans la fabrique de Burnsville nous encourage à innover. »

Tom Davis

Si son histoire avec Glen Raven est ancienne, la relation s'est intensifiée en 2000 pour la même raison que North Cloth s'est rapprochée de Glen Raven : le retrait des affaires d'un fabricant de voiles.

« Nous entretenons un merveilleux partenariat avec Glen Raven, déclare M. Bainbridge. Nous ne choisissons que les meilleures sociétés avec lesquelles nous travaillons et Glen Raven offre la qualité, la stabilité, une philosophie et un caractère qui correspondent aux nôtres. »

Cette relation de travail efficace a permis à Challenge Sailcloth de satisfaire les besoins particuliers de la communauté de voilerie nautique, notamment la fourniture de voiles pour le Faucon Maltais qui, avec ses 165 mètres de long, est le yacht à voile le plus long du monde.

« La fibre pour la toile de voile est hautement spécialisée et nous avons travaillé étroitement avec Glen Raven sur le développement et les tests sur les fibres, dit M. Bainbridge. Nous avons utilisé une de ces fibres spéciales pour le Faucon Maltais, de loin le yacht à voile le plus connu au monde, et cela a merveilleusement bien fonctionné. Le propriétaire et l'équipage ne pouvaient pas être plus satisfaits. »

Steve Hundgen est Vice-président des ventes et du marketing des tissus techniques chez Glen Raven. Il est titulaire d'une licence en maths de l'Université de Boston et a travaillé pendant de nombreuses années comme professionnel des ventes avant de rejoindre Glen Raven en 1992. Deux ans auparavant, Hundgen occupait des responsabilités générales pour les ventes et le marketing des tissus techniques.

Kirk Fitzsimmons est un directeur de comptes chez Glen Raven, qui se concentre sur le secteur maritime. Avant de rejoindre Glen Raven, Fitzsimmons était Directeur technique pour un transformateur de toile à voile. Il a étudié à l'université du Massachusetts à Dartmouth et est titulaire de licences en technologie textile et en marketing.

PAGE OPPOSÉE Le Faucon Maltais, le plus grand yacht à voile du monde, utilise la toile à voile créée grâce à la collaboration entre Challenge Sailcloth et Glen Raven. CI-DESSOUS, de gauche à droite, Kirk Fitzsimmons et Steve Hundgen (Glen Raven) avec le Président de North Cloth, Tom Davis, et le Directeur d'ingénierie, Brian Doyle, dans une voilerie de North Sails.

Laneventure trouve le créateur chez qui aller, Glen Raven

Quand Patti Frye, Directrice de la commercialisation des toiles chez Laneventure, a commencé à envisager la création d'une nouvelle ligne d'ameublements de loisirs, une des premières étapes a été de téléphoner à Greg Voorhis, Directeur de la création de tissus d'ornement chez Glen Raven.

« Greg est la première personne vers qui je me tourne en ce qui concerne les articles de loisirs, déclare Mme Frye, employée depuis 20 ans chez Laneventure. Si j'ai besoin d'un tissu particulier, Greg et moi mettons les idées sur la table ensemble pour évaluer les directions possibles. À partir de là, Greg produit un dessin avec l'outil CAO. Nous peaufinons jusqu'à ce que le dessin nous satisfasse tous les deux. Greg obtient ensuite un échantillon tissé, que nous examinons et sur lequel nous apportons encore quelques modifications. Assez rapidement, nous obtenons un motif de tissu exclusif pour Laneventure. »

M. Voorhis fait partie de l'équipe de service qui se consacre à la satisfaction des besoins de Laneventure en motifs haut de gamme et exclusifs pour ses tissus, chaque saison. Les autres membres de l'équipe comprennent Suzie Roberts, Vice-présidente et Directrice commerciale pour les tissus d'ameublement, et Greg Rosendale, Directeur du marché des tissus d'ameublement résidentiel. Ce groupe collabore en continu sur les créations, échange les informations et s'assure que les offres de tissus restent en accord avec la marque de Laneventure.

« Alors que Greg Voorhis se concentre sur la création du tissu, Greg Rosendale et moi-même nous occupons du côté logistique et opérationnel », dit Mme Roberts. « Nous nous assurons que les délais de production sont respectés et que nous répondons à tous les besoins de Laneventure. »

Rosendale est le nouveau membre de l'équipe de Laneventure ayant récemment organisé une visite du centre de fabrication d'Anderson de Glen Raven. Un échantillon de l'équipe de Laneventure y a participé, comprenant des représentants des services clients, achats, qualité et création.

> « Glen Raven apporte une sensibilité bien tissée à la relation qui est à la fois personnelle et professionnelle. »
>
> Patti Frye

« La visite de l'usine a été un exercice de collaboration efficace, permettant aux membres de l'équipe de Laneventure de mieux comprendre la manière dont les tissus Sunbrella® sont fabriqués, affirme M. Rosendale. Cette visite illustre bien le partenariat proche de travail que nous souhaitons établir avec

tous nos clients. »
Bien que l'introduction de nouvelles collections d'ameublement de loisirs soit le principal objectif de Glen Raven et de l'équipe de Laneventure, des besoins particuliers surviennent souvent qui requièrent rapidité de réaction et créativité de la part de Glen Raven.

« Il y a plusieurs années, Glen Raven a créé un tissu dont la fabrication a été arrêtée, raconte Mme Frye. Un distributeur a appelé récemment demandant du métrage supplémentaire pour de nouveaux coussins dans le cadre de la rénovation d'un hôtel. Suzie a été en mesure d'organiser la production afin de satisfaire les besoins de notre distributeur. C'est le genre de choses qui vont au-delà du devoir et qui font que notre relation reste forte. »

La collaboration entre Glen Raven et Laneventure se fait sentir dans tous les services des deux entreprises, depuis les centres de fabrication jusqu'aux studios de création.

« Je me rends au studio de Glen Raven pour explorer de nouvelles idées, dit Mme Frye. Il arrive que je regarde les créateurs de Glen Raven travailler et que j'intervienne pour qu'ils adaptent cette création en la transformant pour qu'elle corresponde au style Laneventure. Nos clients veulent les tissus les plus luxueux possibles à un bon prix. »

Selon M. Voorhis, Mme Frye et lui ont bénéficié du fait d'avoir travaillé en étroite collaboration pendant plusieurs années.

« Je sais anticiper les styles que Patti aimera et elle m'envoie également ses idées, affirme M. Voorhis. Je fais des suggestions de tendance générale pour les motifs, les couleurs et les matières des tissus pour que sa vision prenne forme chaque saison. J'ajoute de la valeur grâce à mes connaissances en matière de fabrication de tissus ainsi que des tendances du marché accumulées au cours des salons auxquels j'assiste aux États-Unis et en Europe. »

L'expertise du tissu technique et les données du marché consolident la collaboration entre Glen Raven et Laneventure mais leur relation est essentiellement celle de personnes qui se respectent et s'apprécient mutuellement et partagent les mêmes objectifs.

« C'est fondamentalement une question de touche personnelle, souligne Mme Frye. Nous formons une famille. Glen Raven apporte une sensibilité de tisseur à la relation, qui est à la fois personnelle et professionnelle. »

Greg Voorhis est Directeur de la création de tissus d'ornement du service sur mesure chez Glen Raven. L'école des Beaux-Arts de l'Université de Lander, Greg possède plus de treize ans d'expérience.

Suzie Roberts est Vice-présidente et Directrice commerciale des tissus d'ameublement chez Glen Raven et possède plus de 20 ans d'expérience. Elle a étudié à l'Université du Sud de la Géorgie.

Greg Rosendale est Directeur du marché des tissus d'ameublement résidentiel et possède 20 ans d'expérience. Il est titulaire d'une licence en gestion d'entreprise de l'Université de Californie, à Fullerton.

PAGE OPPOSÉE Dans la salle d'exposition de prestige de Laneventure, de gauche à droite, Greg Voorhis, Directeur de la création de tissus d'ornement chez Glen Raven, Patti Frye, Directrice de la commercialisation des tissus chez Laneventure, Greg Rosendale, Directeur commercial des tissus résidentiels, et Suzie Roberts, Vice-présidente et Directrice commerciale des tissus d'ameublement, chez Glen Raven. À DROITE, des articles de Laneventure habillés de tissus Sunbrella®.

LANEVENTURE

Laneventure exploite près de 500 000 mètres carrés répartis en trois sites de finition, tapisserie et distribution à Conover, en Caroline du Nord, avec des usines fabriquant des cadres en Asie et en Amérique centrale. En tant que division des industries Lane Furniture, Laneventure est un des noms les plus reconnus et respectés dans l'ameublement depuis 1912. La société mère de Laneventure, Furniture Brands International, un groupe coté à la bourse de New York (FBN), est le plus grand fabricant national d'ameublement résidentiel. Furniture Brands comprend des noms respectés tels que Thomasville, Broyhill, Henredon et Drexel Heritage en plus de celui de Lane. www.laneventure.com

UNE RELATION DE 40 ANS CONSTRUITE SUR L'ÉCHANGE D'INFORMATIONS ET DES RÉSEAUX DE DISTRIBUTEURS

Dans ce monde commercial en perpétuel changement, les relations peuvent évoluer si rapidement qu'il est rare que deux sociétés puissent travailler ensemble pendant plus de quatre décennies. C'est pourtant le bonheur partagé par Winsol et Dickson-Constant.

« Nous profitons des connaissances de Dickson en tant que leader en Europe, déclare Hubert Degrande, Directeur de production des articles de protection solaire chez Winsol. Nous échangeons souvent des faits et perspectives sur les marchés que nous servons ensemble (Belgique, France, Royaume-Uni, Irlande). De notre côté, avec les équipes dont nous disposons sur le terrain, nous pouvons sentir la direction que prend le marché. Nous n'hésitons pas à partager cette information avec Dickson. »

Pour assurer le flux continu de l'information, nous disposons chez Dickson d'une équipe constituée de Peter Winters, Directeur des ventes en Europe, Patrick Raguet, Directeur du marketing, et Filip Meganck, Directeur pays.

M. Winters bat des records de longévité en ayant travaillé avec Winsol depuis plus de 16 ans. M. Raguet gère les programmes de ventes et de marketing qui bénéficient à Winsol, notamment les outils de ventes personnalisés pour les détaillants en Belgique, en France et au Royaume-Uni. M. Meganck est responsable de la gestion quotidienne du compte, ce qui englobe le fait de tenir Winsol informée des nouveaux développements liés aux produits de Dickson.

« Nous soutenons la commercialisation par Winsol de nos stores et tissus de protection solaire technique tout le long, jusqu'au niveau du distributeur, déclare M. Raguet. Nous procurons également une formation à leur personnel sur le terrain et un soutien commercial aux distributeurs de Winsol qui sont membres de notre programme de réseau de distributeurs. »

Selon M. Degrande, un des aspects offrant le plus de valeur ajoutée dans cette relation d'entreprise avec Dickson-Constant est l'information technique que Dickson fournit à propos des innovations dans les matériaux et la fabrication.

« La société Dickson nous tient informés des dernières technologies concernant la fabrication de stores, telles que les techniques de collage, poursuit M. Degrande. Cette information influence nos investissements dans la nouvelle machinerie. Nous profitons également de l'étude Lumière & Confort que Dickson a commanditée il y a quelques années pour évaluer la perception du confort sous le store. Ces interactions nous apportent des connaissances inestimables. »

Étant donné que Dickson et Winsol servent des marchés dans toute l'Europe, ils ont souvent l'opportunité de se retrouver à l'occasion d'activités commerciales communes.

« Quand nous nous sommes étendus au Royaume-Uni et en Irlande, la société Dickson nous a aidés avec le programme de stockage initial, et, à terme, nous sommes devenus un de leurs distributeurs, explique M. Degrande. La société Dickson nous a également aidés à coordonner quelques-unes de nos activités commerciales entre les pays que nous servons tous deux, comme la Belgique, la France et le Royaume-Uni. Nous tenons des réunions annuelles avec Dickson et notre conseil d'administration pour partager nos visions du marché. »

L'équipe de Dickson affectée à Winsol constitue également une ressource chaque fois que des problèmes surviennent à propos de l'application ou de la performance d'un produit.

« Il y a quelques années, nous avons reçu des questions concernant un effet « gaufré » apparaissant sur nos tissus, en particulier le matin, se rappelle M. Degrande. La société Dickson a procuré la formation dont nos distributeurs avaient besoin pour comprendre que ce qu'ils voyaient était simplement dû à une caractéristique naturelle des tissus acryliques. Depuis cette formation, nous avons développé des outils que nous utilisons dès que des questions nous sont posées. »

> « Il s'agit d'une relation à double sens, bénéfique aux deux parties, et pas seulement d'une relation de fournisseur à client. »
>
> Hubert Degrande

Winsol et Dickson ont également engagé des consultations concernant le développement d'un nouveau produit, Dickson se chargeant de la ressource technique et Winsol fournissant des informations de valeur sur les besoins du consommateur.

« Avec l'interdiction de fumer dans les bars et restaurants au Royaume-Uni, un intérêt pour la version étanche de notre tissu Sunworker s'est développé », remarque M. Raguet. Nous travaillons actuellement au développement d'un tel produit que nous testerons ensemble, tout en laissant à Winsol la priorité pour l'introduire sur son marché. »

Après avoir travaillé ensemble pendant 40 ans, Winsol et Dickson considèrent leur relation comme « permanente. »

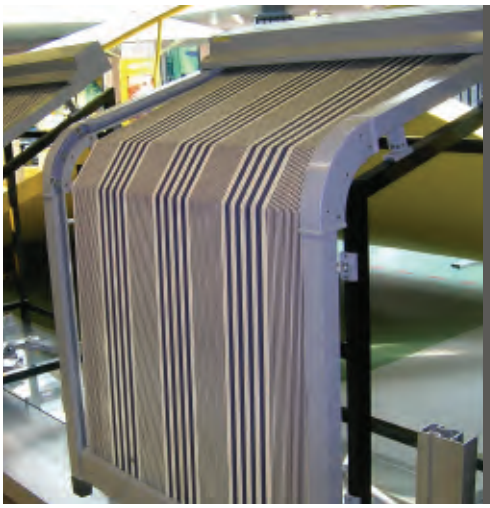
« Le contact étroit entre nos deux sociétés, au fil des années, nous a aidés à établir une forte relation de confiance », affirme M. Degrande. Il s'agit d'une relation à double sens, bénéfique aux deux parties, et pas seulement d'une relation de fournisseur à client. »

Peter Winters est le Directeur des ventes européennes chez Dickson-Constant. Il possède 20 ans d'expérience, dont 17 ans chez Dickson. M. Winters est titulaire d'une licence en économie, langues et gestion export.

Patrick Raguet est Directeur du marketing chez Dickson-Constant avec 15 ans d'expérience, dont huit passés chez Dickson en Australie et en France. M. Raguet est titulaire d'une licence en gestion spécialisée dans le commerce international.

Filip Meganck est Directeur pays pour la Belgique, le Luxembourg et la Suisse chez Dickson-Constant. Dans le secteur depuis 10 ans, il est titulaire d'une maîtrise en marketing et gestion des ventes.

CI-DESSUS Le siège du groupe Winsol en Belgique. **PAGE OPPOSÉE** (en haut) Hubert Degrande, Directeur de production pour les produits de protection technique contre le soleil chez Winsol, à gauche, avec Patrick Raguet, Directeur du marketing chez Dickson-Constant. (en bas) Produits dans la salle d'exposition de Winsol.



WINSOL

Basée en Belgique, Winsol produit une large gamme de produits, notamment des portes et des fenêtres en aluminium et en PVC, des volets roulants et des grilles de sécurité, des portes de garage articulées, des stores de protection solaire, des stores intérieurs, des balustrades et des portes pliables. La société emploie plus de 600 employés dans des unités de production réparties en Belgique, en France, au Royaume-Uni et en Irlande, et met l'accent sur le service sur mesure. Ses produits, qui incorporent les stores et les tissus de protection solaire technique de Dickson, sont vendus dans la plus grande partie de l'Europe par un large réseau de distributeurs. www.winsol.be

GLEN RAVEN

Glen Raven, Inc.
Glen Raven, NC USA
336 227 6211

Tri Vantage
Glen Raven, NC
336 227 6211

Strata Systems, Inc.
Cumming, GA
800 680 7750

France
Dickson-Constant
Wasquehal, France
+33 (0)3 20 45 59 59

Dickson St. Clair
Saint-Clair de la Tour, France
+33 (0)4 74 83 51 00

Italie
Dickson-Constant
Gaglianico, Italie
+39 015 249 63 03

Espagne
Dickson-Constant
Barcelone, Espagne
+34 93 635 42 00

Allemagne
Dickson-Constant GmbH
Fulda, Allemagne
+49 66 380820

Scandinavie
Dickson-Constant Nordiska AB
Göteborg, Suède
+46 31 500095

Amérique latine
Sunbrella/Dickson
Fort Myers, FL USA
239 466 2660

Afrique du Sud
Sunbrella/Dickson
Port Elizabeth, Afrique du Sud
+27 41 4844443

Pays en bordure du Pacifique Nord
Sunbrella/Dickson
Hong Kong, Chine
+85 (2) 2317 6390

Pays en bordure du Pacifique Sud
Sunbrella/Dickson
Sydney, Australie
+61 (2) 997 44393

Chine
Sunbrella/Dickson
Shanghai, Chine
+86 (21) 6294 7668

Glen Raven Asie
Suzhou, JiangSu, Chine
+86 (512) 6763 8100 Glen Raven, Inc.
Glen Raven, NC USA
336/227 6211

Dickson St. Clair
St. Clair, France
+33 (0)4 74 83 51 00

Italie
Dickson Constant
Biella, Italie
+39 015 849 32 35

Allemagne
Dickson Constant GmbH
Offenburg, Allemagne
+49 78 178850

États-Unis
Sunbrella/Dickson
Fort Myers, FL USA
239 466 2660

Mexique
Glen Raven Mexicana S.A. de C.V.
Mexico City, MX
+52 55 52544098

RAVEN

Numéro 6 | Été 2008

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