

12 Avril 2021

Information Covid 19 – Point de situation au 12 avril 2021

Cher client, cher partenaire,

Face au développement exponentiel de l'épidémie de COVID-19, nous espérons que vous et vos équipes êtes en bonne santé.

Par suite des décisions annoncées par le Président de la République, nous tenons à vous assurer de notre engagement total pour assurer la disponibilité du service de qualité que nous avons à cœur de vous apporter. Cependant vous conviendrez, qu'indépendamment de notre volonté, celui-ci puisse être malheureusement dégradé...

Toute l'équipe de BLANCO France dispose de tous les moyens de communication pour répondre à vos demandes, ainsi que du soutien de notre maison mère.

Nous faisons face depuis Juin 2020, comme vous, à une demande extrêmement forte, en particulier pour les produits « stars » de notre gamme Silgranit.

Nous comptons sur votre compréhension pour expliquer les délais augmentés induits et aider nos équipes à valider d'éventuels substitutions avec des produits de gammes équivalentes ou légèrement supérieures.

Vous pouvez toujours nous contacter par courriel ou par téléphone aux adresses courriel et numéros de téléphone habituels. Pour rappel, les coordonnées de vos contacts privilégiés sont disponibles en page 4 et 5 de notre tarif professionnel en vigueur.

Face à cette situation, nous avons décidé de tenir la position suivante :

- **Poursuite du traitement de vos commandes et réponse à vos questions par vos interlocuteurs privilégiés de notre Administration des Ventes** (nous comptons sur votre diligence et votre compréhension lors de vos entretiens avec eux et vous demandons de **privilégier des échanges courriels pendant cette période**)
Pour permettre un traitement plus rapide de vos commandes vu l'activité soutenue, la plage horaire de réponse aux appels téléphoniques a été réduite : de 10H00 à 12H00 et de 14H00 à 16H00, ce jusqu'à la fin d'application des mesures gouvernementales. En dehors de cette plage, vos interlocuteurs privilégiés sont joignables par courriel ou fax.
- **Réponse à toutes questions financières par notre Service Financier dans la plage horaire précitée.**
- **Nos usines et notre centre logistique restent ouverts normalement.**
- **Mise en chômage partiel de notre équipe commerciale de Ventes terrain qui ne sera pas joignable pendant au minimum 4 semaines.**

Espérant que vous serez le moins impacté possible par cette situation, nous vous prions d'agréer nos cordiales salutations,

Frédéric THOMAS
Gérant de BLANCO France

