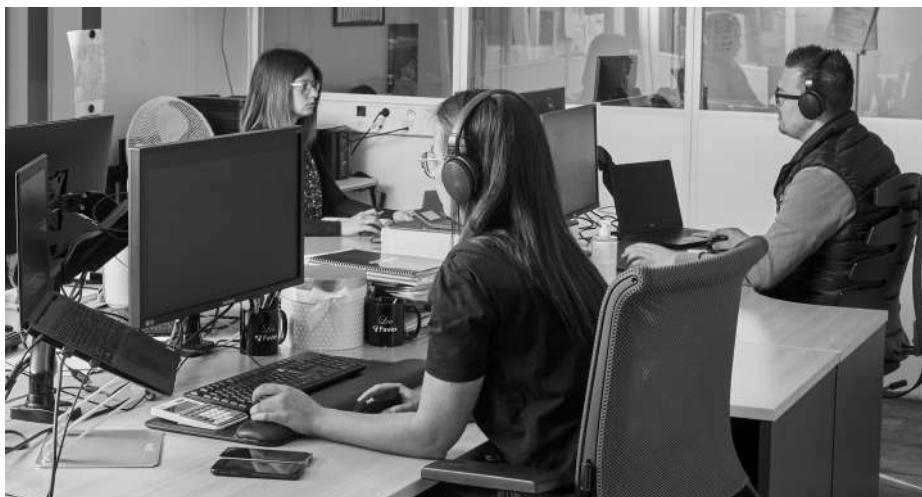




Les services « Client » et SAV Favex sont désormais certifiés « Service France garanti » : c'est un nouvel argument de taille.



Favex est une **entreprise familiale française** depuis 3 générations. Créée en 1978, elle est historiquement reconnue sur le **marché des connectiques et accessoires pour bouteille de gaz**. L'entreprise a su se forger une réputation de spécialiste dans l'industrie du GPL (butane-propane), en devenant le **1^{er} fournisseur français de connectiques pour bouteille de gaz**. Parallèlement, cette maîtrise des connectiques gaz a permis à Favex de se développer sur le **marché grand public**. L'entreprise commercialise, directement ou par l'intermédiaire de GSB, **3 gammes de produits** manufacturés au gaz : le **chauffage** (parasol et chauffage d'appoint), la **cuisson** (barbecue plancha) et l'**anti-moustique**. Au printemps dernier, Favex a reçu la **certification « Service France garanti »** pour ses **deux services Client et SAV**, délivrée par l'Afnor.

 **L'expérience avec le monde du GPL à vocation industrielle rejaillit sur les services clients offerts par Favex au grand public.**



En matière de gaz domestique, les enjeux de sécurité sont majeurs. La **création d'un service d'appel clients** a été **mis en place dès la commercialisation**, en libre service, des **produits Favex**, plus connus sous les **marques Enders, Brasero et Mosquito Magnet**. Afin d'**apporter** aux consommateurs un **suivi** et une réassurance au-delà de l'achat, Favex a intégré un **pôle physique « Service client » au sein de ses bureaux**. Comme le souligne Madame Chapart, en charge de la Relation client : *« Nous avons toujours beaucoup d'appels dès la première étape de mise en marche, afin de s'assurer que tout le process a bien été respecté »*. Les **services Client et SAV** sont basés à Romorantin (Loir-et-Cher). Ils comptent une **petite équipe de 10 personnes** en charge de répondre, en temps réel, à toutes les questions que des clients peuvent se poser. Les opérateurs téléphoniques sont **tous salariés de Favex**. Ils **connaissent parfaitement les produits** dont ils parlent. Voilà qui est très sécurisant.

Les **distributeurs GSB** et petits magasins indépendants **apprécient** à la fois la **certification « Service France garanti »** de Favex et son organisation : une entreprise française, avec un suivi basé en France et des opérateurs téléphoniques intégrés à l'entreprise. **De tels arguments rassurent** et permettent aux services Client et SAV associés de faire de plus en plus **la différence lors d'une vente.**



Cette **certification** est délivrée par le Bureau Veritas, pour une **durée de 4 ans**, elle est renouvelable avec des audits de contrôle.



Les chiffres clés :

- ▲ Volume de produit vendus : + de 60 000 sur les 3 familles produit
- ▲ Un service d'entretien est possible une fois par an, en arrière saison, pour l'anti-moustique.



Dernière nouveauté automne-hiver 2023/24

NOUVEAUTÉ

Le chauffage d'appoint Calgary : un bon rapport qualité/prix.

Ce **nouveau chauffage d'appoint** allie performance et design grâce à sa **bouteille de gaz invisible**. Sur roulette, Calgary peut être déplacé et stocké facilement. Rappelons que les chauffages d'appoint chauffent avec une **chaleur douce sans odeur et homogène**. Ils sont parfaits pour les **pièces à grand volume (40m²)** comme les séjours et les pièces principales, bien ventilés.

Le chauffage d'appoint, lors des premières baisses de températures en intersaison (fin d'hiver, début d'automne) **n'implique pas d'installation**, et il peut **dépanner en cas de coupure de courant**.



Modèle CALGARY

Caractéristiques

- ▲ Dimensions (L x l x h) : 40 x 40 x 72 cm
- ▲ Poids : 10 kg
- ▲ Matière : Acier
- ▲ Type de gaz : Butane 28 - 30 mbar
- ▲ Allumage Pièzo
- ▲ Sortie gaz : à visser
- ▲ Puissances : 1,5 - 2,9 - 4,2 k
- ▲ Consommation : 110 - 207 g/h

Les plus :

- ▲ Technologie Infrarouge
- ▲ Surface de chauffe : jusqu'à 40 m²
- ▲ Autonomie jusqu'à 118 h avec une bouteille de 13 kg
- ▲ 5 roulettes de déplacement
- ▲ Système de sécurité : contrôle d'atmosphère (ODS) et coupure gaz par thermocouple
- ▲ Garantie 2 ans

Prix public généralement constaté : 135 euros

Se procurer le Calgary **dans toutes les GSB et magasins de bricolage indépendants.**





CÔTÉ RSE



Favex conserve sa **médaille d'argent Ecovadis 2023**, en améliorant son score de 8 points par rapport à 2022. En effet, des **réductions d'énergie électrique** dans les 2 entrepôts ont permis de baisser la consommation de CO₂, dont d'afficher une **diminution du bilan carbone de -28%** entre 2018 et 2022. De **nouveaux efforts** sont en cours de déploiement avec des **investissements de chauffage moins énergivore**, afin de continuer à réduire et optimiser la consommation, notamment la nuit grâce à la domotique. L'**objectif** est d'obtenir la **médaille d'or en 2028**.



Les chiffres clés :

- ▲ Investissement de 10 000 euros
- ▲ Réduction de - 28% de CO₂

Pour plus informations : www.favex.fr

Chiffres clés

- 1978 : création de Favex, rattaché au groupe mondial Cavagna, leader mondial de la connectique du gaz en bouteille.
- 1992 : diversification des activités vers des solutions manufacturées
- 2010 : Développement des chauffages d'appoint
- 2015 : création de la marque Brasero
- 40 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2022.
- Effectif de 32 personnes entre Paris (siège) et Romorantin (service consommateur, SAV et logistique).
- 10 000 m² d'entrepôt à Romorantin.



Entreprise familiale française depuis trois générations, Favex a été fondée en 1978. Historiquement reconnue sur le **marché des connectiques et accessoires pour bouteille de gaz**, elle s'est forgée une réputation de spécialiste dans l'industrie du GPL (butane-propane), et ce en devenant le **premier fournisseur français de connectique pour la bouteille de gaz**. Durant ces quinze dernières années, dirigée par les deux frères Alexandre Harmand et Eric Harmand, l'entreprise a élargi son champ d'action vers des **produits manufacturés complets**. Elle s'est par ailleurs dotée d'un service consommateurs et après-vente des plus remarquables dans le domaine. La gamme des usages au gaz compte **3 familles produits** : le **chauffage** (parasol, chauffage d'appoint), la **cuisson** (barbecue, plancha) et l'**anti-moustique**.

Contact marque : Léo Bontemps
lbontemps@favex.fr - Tél. : 07 49 28 75 38
 102 bis avenue du Président Kennedy 75016 PARIS

Contact presse : Catherine Amsterdam
ca@amsterdamcommunication.fr
 Tél. 02 43 94 01 71

Téléchargement du communiqué et des visuels HD sur la salle de presse Amsterdam Communication
www.amsterdamcommunication.fr/presse