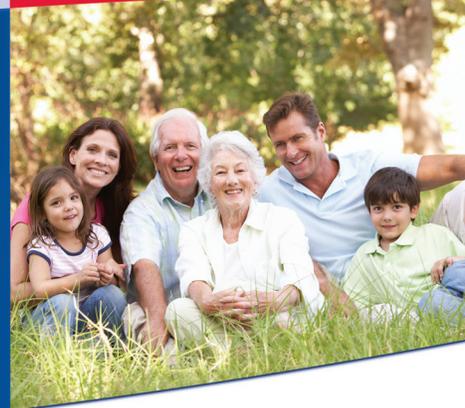




*Chef de file en solutions  
de transport de personnes*

# Info Zone



## PRÉSIDENT CLUB 2014 POUR UNE 5<sup>E</sup> ANNÉE CONSÉCUTIVE ET ENCORE PLUS !

Nous tenons à remercier notre clientèle pour leur support car, grâce à elle, l'entreprise s'est vue décerner, pour une 5<sup>e</sup> année consécutive, cet honneur **en plus de mériter le prix Argent pour le volume d'affaires pour les pièces en 2014** tout en obtenant **le prix pour le meilleur développement de marché pour la vente de pièces**.



Thomas Built Buses a reconnu l'apport important de M. Yvon Poisson pour le département des pièces qu'il a dirigé ces dernières années avant de prendre sa retraite. C'est lors de la réunion annuelle des concessionnaires Thomas tenue en avril dernier que les gagnants ont été dévoilés.

## UN TOUT NOUVEAU VÉHICULE VOUS SERA DÉVOILÉ

lors du congrès en juin prochain de la  
Fédération des transporteurs par autobus

Voici le **nouveau Sprinter Méridian**, ce véhicule alliant confort et fiabilité tout en étant économique et abordable. Idéal pour les navettes, il peut accueillir 20 passagers et mesure 24 pieds.

Contactez votre représentant pour en savoir plus.



## UN NOUVEAU VENU POUR LES VENTES



M. Éric Couturier, directeur des ventes, est heureux d'annoncer la venue dans son équipe de Jean-François Audet à titre de représentant des ventes.

Jean-François est issu du domaine du transport, ayant été représentant et formateur pour les chauffeurs, et ce, depuis plus de 20 ans. Il saura vous conseiller lors de l'achat de vos prochains véhicules.

Nous lui souhaitons la bienvenue !

# LANCEMENT DU PROGRAMME PLATINUM

Le 30 mars dernier, la direction d'Autobus Thomas a procédé au lancement du programme **PLATINUM de Thomas Built Buses**.

Les bases de ce programme sont orientées vers la satisfaction de la clientèle et seront implantées dans l'ensemble des concessionnaires de TBB.



**PLATINUM** consiste à implanter des standards clairs et précis pour les locaux, les équipements, les opérations des départements des pièces et du service, le fonctionnement du département des ventes et le suivi des clients ou des communications.

De plus, le programme **PLATINUM** doit nommer un coordonnateur à l'amélioration continue qui prendra en charge de bâtir l'engagement à l'interne de l'amélioration continue envers la clientèle.



## UNE ÉQUIPE DE VENTE D'EXPÉRIENCE

Désirant souligner l'apport important de l'équipe des ventes au succès que connaît l'entreprise, **la direction d'Autobus Thomas vous présente ses membres qui la composent.**



**Éric Couturier**  
Directeur des ventes

Avec plus de 20 ans d'expérience en transport, logistique, gestion de grandes flottes, gestion de sites de réparation et de ventes de véhicules lourds, Éric occupe le poste de directeur des ventes et marketing. Il est un gestionnaire proactif orienté sur les résultats et fait preuve d'analyse rapide et d'une vision long terme pour l'entreprise. Un excellent rassembleur et possédant une capacité de gérer plusieurs gros mandats en simultané. Une autre marque de notre succès.



**Lisa Mc Bride**  
Coordonnatrice  
aux ventes senior

Comptant plus de 15 ans au sein de l'entreprise, Lisa occupe la fonction de coordonnatrice senior. Ses connaissances du monde du transport de personnes, sa débrouillardise et son sens accru de l'urgence sont une nécessité au succès de toute l'équipe.



**Joannie Lalancette**  
Coordonnatrice  
aux ventes

Bachelière en administration, Joannie occupe le poste de coordonnatrice aux ventes junior. Elle est efficace et à l'écoute des besoins de chacun. Un support et un atout très important dans la livraison des véhicules et pour la satisfaction de notre clientèle.



**Pierre Brodeur**

Fort de ses 35 ans d'expérience dans le domaine, Pierre représente un atout important pour Autobus Thomas. Nous ne pouvons passer sous silence la contribution exceptionnelle et le professionnalisme que Pierre témoigne. Toujours courtois, élégant et discret, notre ami Pierre est une inspiration pour son entourage et nous sommes heureux de le compter parmi notre équipe. Il demeure un rouage important pour la relève.



**Martin Lemaire**

Avec son dévouement, son professionnalisme et sans oublier ses 27 années de succès au service d'Autobus Thomas, Martin est empreint de réussite et de savoir-faire. Ses connaissances techniques dans le domaine du transport scolaire font de lui un atout important pour ses collègues et clients.



**Martin Garneau**

Comptant plus de 14 ans au sein de l'entreprise, ayant occupé le poste de représentant aux pièces, Martin s'est joint à l'équipe des ventes depuis maintenant 6 ans. C'est avec dynamisme et détermination que celui-ci contribue à la réussite et au succès d'Autobus Thomas.



**Yan Pépin**  
Responsable ventes  
commerciales

Issu du monde du transport et avec plus de 15 ans d'expérience en véhicule lourd, logistique et transport, Yan est un fonceur, un créateur d'opportunités, un représentant actif et présent sur le terrain. Il est toujours prêt à répondre aux demandes de la clientèle et à satisfaire celle-ci.

# LA FORMATION ET LA RECONNAISSANCE DES COMPÉTENCES, UN FACTEUR DE SUCCÈS POUR VOTRE SATISFACTION

Afin d'assurer un service de qualité à sa clientèle, Autobus Thomas compte sur des **techniciens certifiés** et des **carrossiers ayant complété des formations et obtenu des accréditations** qui font d'eux des gens compétents dans leur domaine. Or, voici deux employés que nous désirons vous présenter :



Jean-François vient d'obtenir cette carte de compétence qui vient appuyer son expertise de plusieurs années à titre de peintre carrossier.

**Jean-François Côté**  
*Débosselleur compagnon*



Christian s'est rendu au siège social de Cummins afin de suivre cette formation qui lui permet de faire les réparations sur ces moteurs de façon adéquate et pour votre satisfaction.

**Christian Sergerie**  
*Technicien certifié Cummins*

## UNE NOUVELLE COMMIS AUX PIÈCES

M. François Carrier, directeur du département des pièces, est heureux de vous annoncer l'embauche d'une nouvelle commis aux pièces, il s'agit de Mme Marie-Claude Vigneault. Elle saura vous aider adéquatement pour vos commandes de pièces.



*Toute l'équipe  
lui souhaite  
la bienvenue!*

**Marie-Claude Vigneault**  
*Commis aux pièces*

## SERVICE À LA CLIENTÈLE : L'OUTIL LE PLUS IMPORTANT

**Thomas Built Buses** tient à la sécurité de ses clients et des passagers qu'ils transportent. Lorsqu'un problème survient, nous nous engageons à le résoudre et nous nous assurons que cela se règle rapidement. C'est important d'avoir le bon outil pour la bonne réparation. **Chez Thomas Built Buses, cet outil s'appelle le service à la clientèle. Référez-vous à cet outil adaptable selon l'utilisation que vous en avez besoin.**



### Centre d'assistance-client

Vous pouvez toujours compter sur le centre d'assistance-client de TBB pour une question relative à ce que vous recherchez. En plus de l'expertise de votre concessionnaire, nos techniciens sauront résoudre de façon efficace vos problèmes. Que ce soit pour vous fournir l'information requise, vous mettre en contact avec votre concessionnaire, ou pour vous accompagner pas à pas dans une procédure en particulier, contactez-nous. Nous sommes là pour vous aider.



### Des techniciens de service disponibles

Vous avez un pépin ? Nous sommes là en tout temps. Ce n'est pas tous les clients qui sont près d'un centre de services ou de leur concessionnaire, c'est pourquoi nous offrons en ligne ou par téléphone un accès direct aux techniciens afin de vous assurer d'avoir les bonnes réponses, que vous soyez sur la route ou à votre garage.



### Des formateurs issus de l'usine

C'est important de demeurer à jour sur les plus récentes technologies utilisées dans les autobus d'aujourd'hui. Nos formateurs dispensent de la formation pour les responsables du département de service de votre concessionnaire. Ainsi, nous nous assurons que ces formations soient enseignées par la suite à l'équipe interne qui travaille sur le terrain avec vous.

# L'EXPÉDIBUS, POUR VOS LIVRAISONS DE PIÈCES DURANT LA FIN DE SEMAINE



Votre véhicule nécessite une réparation rapidement et vous pouvez commander les pièces requises le vendredi ? Mais comment recevoir les pièces durant la fin de semaine lorsque les transporteurs traditionnels ne le font pas. La solution, l'Expédibus, vous pouvez recevoir vos pièces le samedi ou le dimanche directement par autobus. Un moyen simple et efficace de faire vos réparations quand vous devez les faire.



## LE CT-1

Nous vous présentons **le nouveau testeur de chauffe-moteurs CT-1**. Se tenant dans la main, il teste les chauffe-moteurs de 120 volts.



## LES ESSUIE-GLACES TRICO

Profitez des produits de haute qualité Trico.



Le **Trico ICE** et le **Trico Force** sont deux produits répondant bien à vos besoins lors de conditions climatiques extrêmes.

