

Mon travail, ma famille adoptive

Nick Bogles | Ariva | Ariva Driver

Au fil de mes 30 années chez Ariva à servir mes clients, les relations que j’ai bâties sont quasiment familiales.

Mes débuts dans l’industrie papetière remontent à bien longtemps, en 1985. Je me souviens comme si c’était hier de ma surprise lorsque j’ai pris conscience de la taille de l’industrie papetière ici à Toronto. Je n’en revenais pas du nombre d’imprimeurs et de l’intensité de la concurrence à Toronto. Mais pour être honnête, l’avantage concurrentiel est justement ce qui me plaît à propos de l’industrie. Je suis chauffeur pour Ariva depuis 1985, et au cours de ma carrière ici, j’ai toujours aspiré à assurer un service qui se démarque dans ce paysage concurrentiel. Étant chauffeur-livreur, j’ai l’honneur de côtoyer les clients chaque jour, et après de nombreuses années consacrées à les servir, j’ai noué un lien étroit avec eux. Je me suis toujours efforcé de maintenir une bonne relation avec nos clients; j’y parviens grâce à une attitude positive, conciliante et en satisfaisant les attentes de mes clients en matière de service. Je me considère souvent comme un prolongement de l’entreprise; qu’il s’agisse de la livraison, de la manutention, de la gestion de la relation client ou des ventes, je suis l’interlocuteur le plus proche du client. Je crois qu’il est de mon devoir de bâtir continuellement des relations positives avec les clients d’Ariva. D’après moi, le développement de ces relations positives est essentiel au succès d’Ariva, malgré la concurrence féroce. En restant à l’écoute de mon client et en transmettant l’information à d’autres services, nous pouvons nous adapter aux besoins de nos clients et les satisfaire, quelle que soit la situation. J’ai toujours pensé que chez Ariva, nous ne nous contentons pas que de vendre des produits papetiers à nos clients; nous leur offrons également une « tranquillité d’esprit ».

Au fil de mes 30 années chez Ariva à servir mes clients, les relations que j’ai bâties sont quasiment familiales. Le propriétaire d’un des commerces auxquels je livre savait que j’aime collectionner d’anciennes guitares et m’en a racheté une très belle, signée Gibson Les Paul. J’ai croisé l’employé d’un autre client à un événement familial à l’église, et il se trouve que nous avons un lien de parenté! Je suis toujours étonné qu’avec les années, mes clients soient devenus une famille, aussi bien métaphoriquement que littéralement!

Dans ce paysage compétitif, il est difficile d’instaurer la confiance et de nouer des relations solides. Malgré cette difficulté, mes collègues et moi-même, ne nous contentons pas que de livrer un colis à nos clients. Nous nous efforçons chaque jour de gagner leur confiance et de leur donner la tranquillité d’esprit!