



LA CISAILLE UNIVERSELLE

Equippée de lames en acier usinées et crantées, elle permet une coupe continue avec un effort faible. Ses gaines ergonomiques et bi-matière permettent une prise en main confortable et sûre.

Découvrez-la en page 398.



11

CISAILLES CUTTERS-CISEAUX

11

396



Cisailles à tôles

398



Cisailles

399



Sécateurs

400



Ciseaux

401



Couteaux

402



Couteaux rétractables

403



Cutters

405



Découpe-joints

Les références à commander sont inscrites en rouge - Exemple : 331-16



OSP

OUTILLAGE SUR PLAN
Outils spéciaux - p.604



+33 (0)4 77 92 25 84
SAM à votre écoute

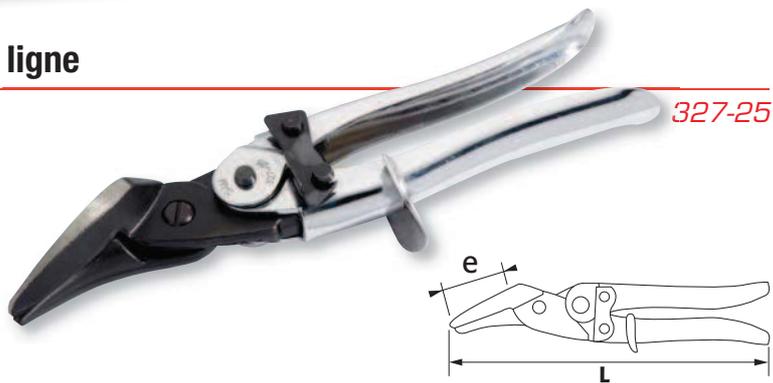


CISAILLES, CUTTERS, CISEAUX

Cisaille à tôles chantourneuse coupe en ligne

Articulation réduisant l'effort.
Coupe en ligne.
Garde incorporée assurant une sécurité totale d'utilisation.
Verrou de fermeture.
Finition chromée polie et brunie.
Lames forgées en acier au chrome-vanadium.

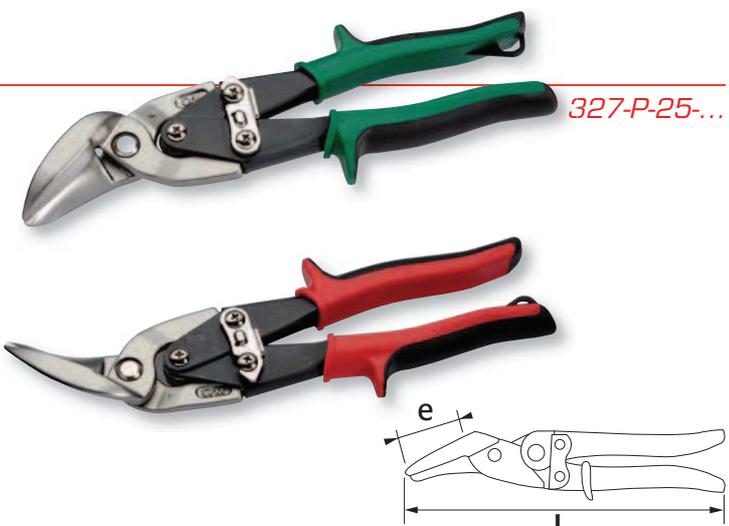
	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
327-25	12/10	45	250	10"	430



Cisailles à tôles chantourneuse

Lames forgées en acier au chrome-vanadium.
Tranchant cranté pour une coupe continue sans glissement de la tôle.
Démultiplication et écartement des lames par ressort encastré.
Branches bi-matière.

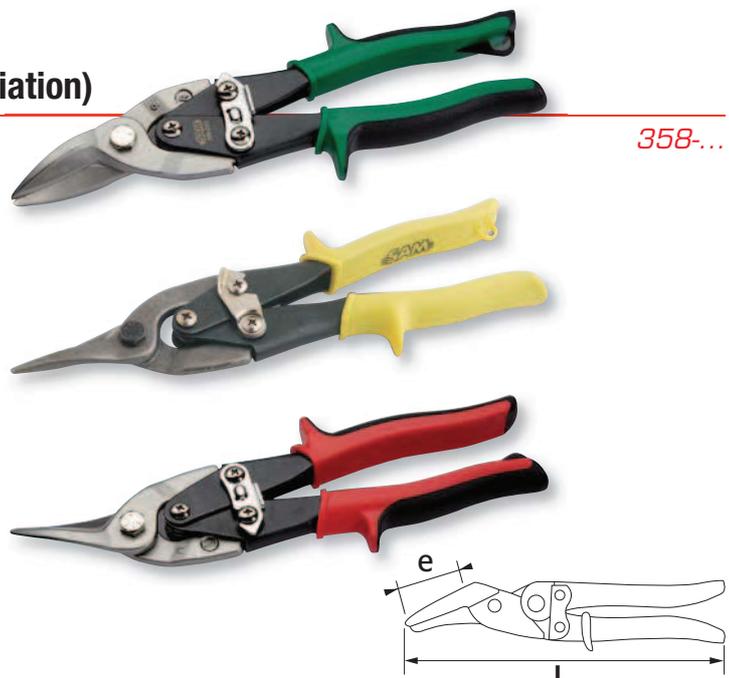
	Capacité coupe mm	Coupe	e mm	L mm	L" "	 g
327-P-25-D	12/10	à droite	30	230	9"	400
327-P-25-G	12/10	à gauche	30	230	9"	400



Cisailles à tôles bichantourneuses (type aviation)

Lames forgées en acier au chrome-vanadium.
Ressort de rappel encastré pour écartement des becs.
Verrou de fermeture.
Branches bi-matière.

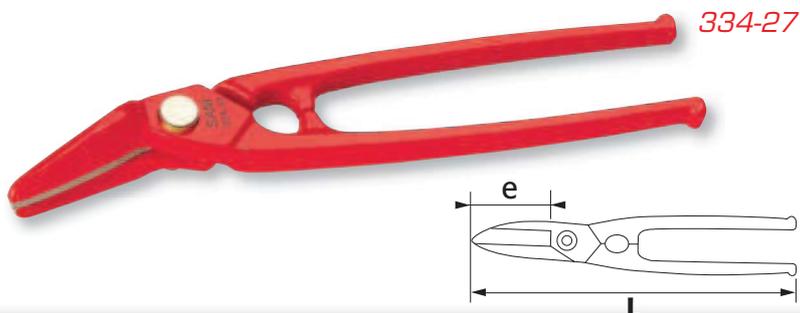
	Capacité coupe mm	Coupe	e mm	L mm	L" "	 g
358-25	10/10	en ligne	45	250	10"	400
358-25-D	10/10	à droite	45	250	10"	400
358-25-G	10/10	à gauche	45	250	10"	400



Cisaille à tôles bichantourneuse

Lames chromées en acier forgé. Présentation laquée.
Découpe précise des contours sinueux.
Butée de fin de course.

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
334-27	12/10	60	270	11"	550

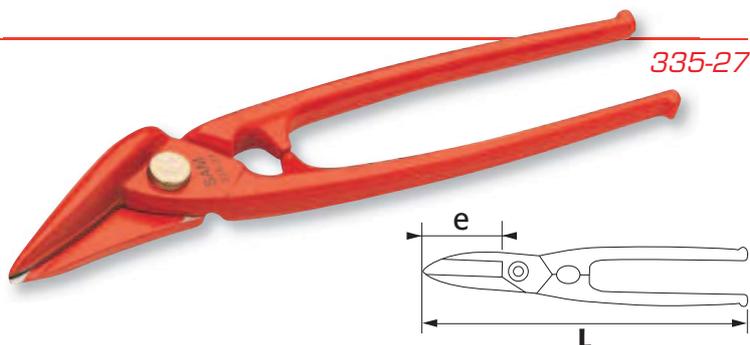




Cisaille coupe-trou

Lames chromées en acier forgé. Présentation laquée.
Butée de fin de course.
La forme du bec permet l'entame de la découpe depuis un trou central.

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
335-27	10/10	40	270	11"	550

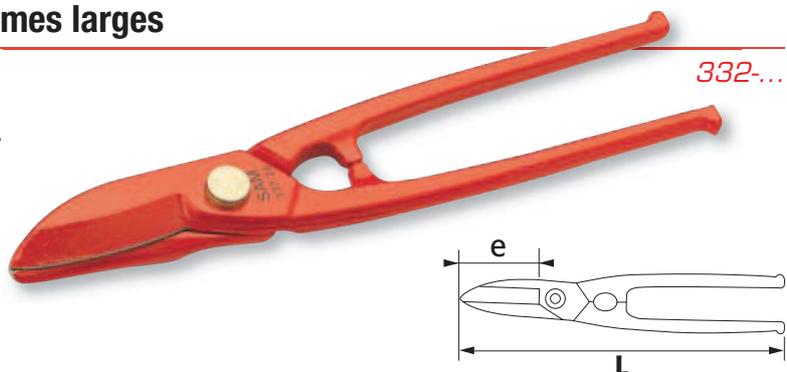


335-27

Cisailles universelles sans entablure lames larges

Présentation laquée, lames chromées en acier forgé.
Butée de fin de course.
Capacité de coupe de 10/10 à 16/10 mm suivant la référence.

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
332-22	10/10	50	220	9"	350
332-26	12/10	60	260	10"	450
332-30	16/10	75	300	12"	650

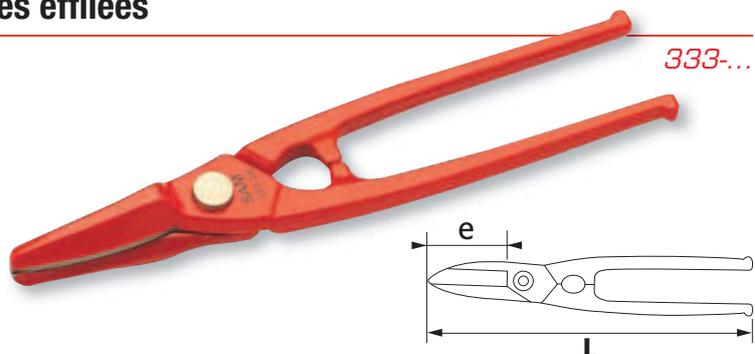


332-...

Cisailles universelles sans entablure lames effilées

Présentation laquée, lames chromées en acier forgé.
Butée de fin de course.
Capacité de coupe 12/10 à 16/10 mm suivant la référence.

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
333-26	12/10	60	260	10"	450
333-30	16/10	75	300	12"	650

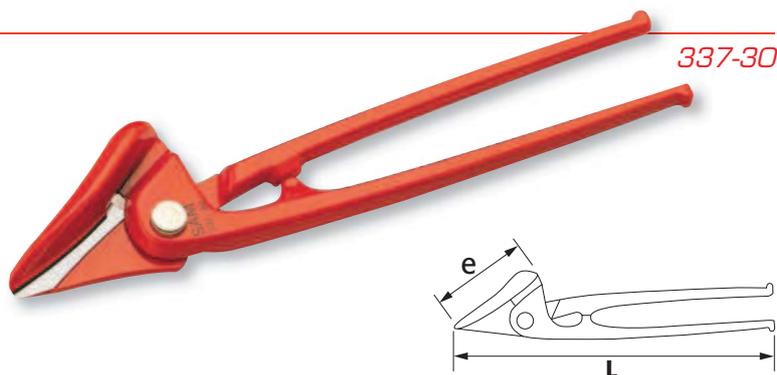


333-...

Cisaille Passefranc sans entablure

Présentation laquée, lames chromées en acier forgé.
Butée de fin de course.
Le canal pour passage de la tôle permet des coupes longues sans déformation des bords et sans recul.

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
337-30	20/10	40	300	12"	770



337-30



CISAILLES, CUTTERS, CISEAUX

CISAILLES

SÉCURITÉ



Garde incorporée assurant une sécurité totale d'utilisation (réf 327-25, 327-P-25-D, 327-P-25-G).



Tranchant cranté pour une coupe continue sans glissement de la tôle : aucun risque de dérapage. (327-P-25-D, 327-P-25-G, 331-16).

ERGONOMIE DES MANCHES

Le manche bi-matière permet une prise en main confortable et sûre.



POLYVALENCE

Coupe possible dans 3 dimensions : droite, circulaire, à angle droit. (327-P-25-D, 327-P-25-G)

PRATICITÉ

La cisaille universelle 331-21 permet de dénuder. Système de blocage en position fermée

Cisaille universelle à main

Lames en acier.

Pour la coupe de l'aluminium (2 mm), cuir, caoutchouc, linoléum, matières plastiques, feuilard, tôle fine, nylon.

Lames épaisses et effilées dont une crantée.

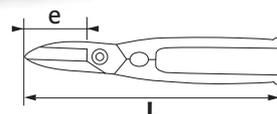
Mouvement par ressort. Système de blocage en position fermée.

Acier inoxydable traité, branches gainées bi-matière.

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
331-16	20/10	40	165	5"	250



331-16



Cisaille crantée universelle

Pour la coupe de matières souples : joints en cuir, caoutchouc, feutre, feuilard, linoléum, etc...

Mouvement par ressort.

Verrouillage par agrafe.

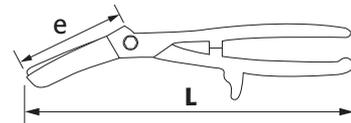
Encoche coupe-fil.

Acier forgé, finition chromée polie.

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
331-21	15/10	50	210	8" 1/2	240



331-21



Cisaille grignoteuse

Pour la découpe de contours par enlèvement de copeaux de 3 mm de large.

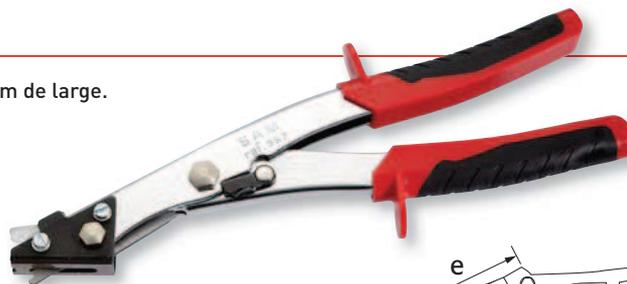
Modèle muni d'un brise-copeaux.

Pour la coupe de tôle acier doux.

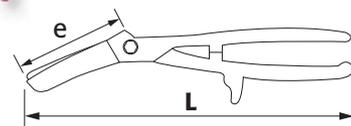
Verrou de fermeture.

Chromée polie, branches bi-matière.

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
357-G	12/10	40	260	10"	460



357-G





Cisaille universelle à deux mains

Bras tube laqués, poignées de confort.
Mâchoires en acier forgé.
Pour la coupe de liens métalliques.

353-80

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
353-80	20/10	100	800	32"	2200



Cisaille Passefranc articulée

Bras tube laqués, poignées de confort.
Mâchoires en acier forgé.
Grande démultiplication de l'effort.

350-63

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
350-63	25/10	50	640	25"	2350



Sécateur bec arrondi pour végétaux

Outil robuste et léger.
Lames usinées en acier carbone, affûtées avec précision pour une
excellente qualité de coupe.
Le revêtement TEFLON-S® offre une résistance efficace contre la
corrosion.
Réglage par écrou frein.

JA-6

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
JA-6	20	65	205	10"	250

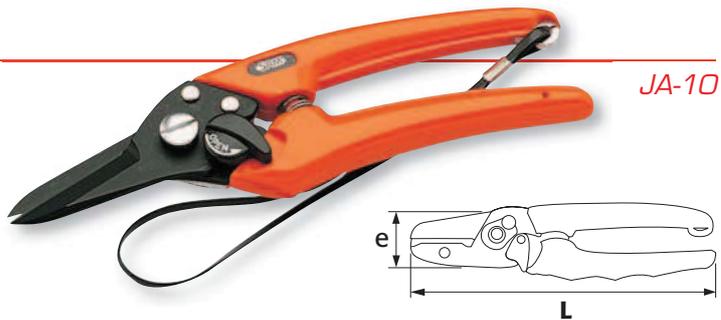


Sécateur bec effilé pour végétaux

Outil robuste et léger.
Lames usinées en acier carbone, affûtées avec précision pour une
excellente qualité de coupe.
Le revêtement TEFLON-S® offre une résistance efficace contre la
corrosion.
Réglage par écrou frein.
Modèle avec bords effilés pour une coupe fine et précise.

JA-10

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
JA-10	15	60	180	7"	180



Sécateur à enclume pour végétaux

Outil robuste et léger.
Lames usinées en acier carbone, affûtées avec précision pour une
excellente qualité de coupe.
Le revêtement TEFLON-S® offre une résistance efficace contre la
corrosion.
Outil puissant pour la coupe des végétaux, du caoutchouc, de la
corde, des matières plastiques.
Réglage par écrou frein.

JA-12

	Capacité coupe mm	e mm	L mm	L" "	 g
JA-12	20	55	195	10"	255



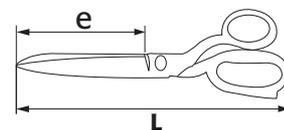
**CISAILLES, CUTTERS, CISEAUX****Ciseaux "coupeur américain"**

Ciseaux entièrement forgés.
Modèle pour droitier.
Pour aluminium (2 mm), cuir, caoutchouc, linoléum, matières plastiques.
Chromés polis. Grande taille.

	e mm	L mm	 g
377-4	115	245	235



377-4

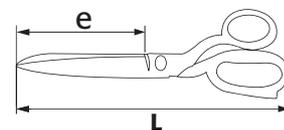
**Ciseaux "gros efforts"**

Ciseaux entièrement forgés.
Modèle pour droitier.
Capacité de coupe très élevée pour les matériaux de forte épaisseur : cuir, caoutchouc, moquette.
Chromés polis. Grande taille.

	e mm	L mm	 g
377-10	138	260	420



377-10

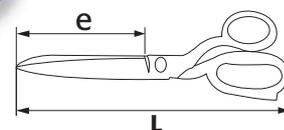
**Ciseaux multi-usages**

Modèle pour droitier.
Branches avec surmoulage résistant aux hydrocarbures.

	e mm	L mm	 g
375-A-2	85	210	80
375-A-4	95	265	140



375-A-...

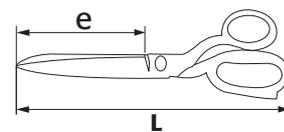
**Ciseaux pour électricien chromés polis**

Ciseaux entièrement forgés.
Modèle pour droitier.
Vis de serrage indéréglable.
Lame avec coupe-fil.

	e mm	L mm	 g
375	56	130	70



375

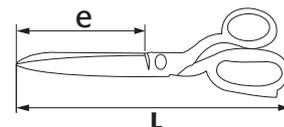
**Ciseaux pour électricien branches surmoulées**

Ciseaux entièrement forgés.
Modèle pour gaucher et droitier.
Vis de réglage traitée.

	e mm	L mm	 g
374-G	57	144	76



374-G

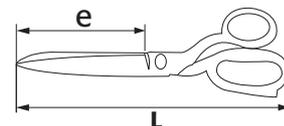
**Ciseaux pour couture**

Ciseaux entièrement forgés.
Modèle pour droitier.
Chromés polis.

	e mm	L mm	 g
375-C1	75	170	80



375-C1



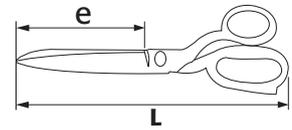
CISAILLES, CUTTERS, CISEAUX



Ciseaux pour télégraphiste

Modèle pour droitier.
Ciseaux entièrement forgés.
Lame avec coupe-fil.
Vis de serrage indéréglable.
Chromés polis.

	e mm	L mm	 g
376	44	150	95

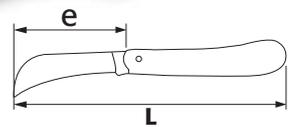


376

Couteau opinel

Bague de sécurité bloquant la lame en position ouverte.
Manche en bois verni.
Lame forgée en acier au carbone.

	e mm	L mm	 g
CT-66	83	210	40

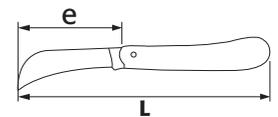


CT-66

Couteau pour électricien lame serpette

Manche plastique.

	e mm	L mm	 g
370	70	170	65

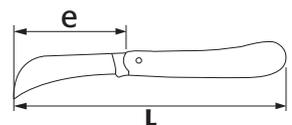


370

Couteau pour électricien deux lames

Équipé de 2 lames dont 1 forme serpette de 70 mm.
Manche palissandre.

	e mm	L mm	 g
371	70	170	110

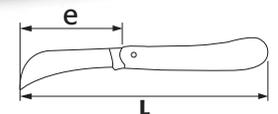


371

Couteau pour électricien dénude-câble

Manche palissandre.
Lame droite avec encoche dénude-câble.

	e mm	L mm	 g
370-2	70	100	70

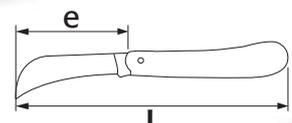


370-2

Couteau de poche manche plastique

Lame polie en acier inoxydable.
Lame crantée pour tailler un matériau dur.

	e mm	L mm	 g
373	70	180	75



373



CISAILLES, CUTTERS, CISEAUX

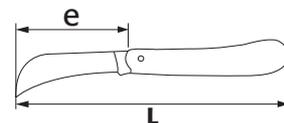
Couteau de poche cran d'arrêt manche acier et grip

Lame polie en acier inoxydable.
Système de blocage de la lame en position ouverte.

	e mm	L mm	 g
372	75	200	135



372



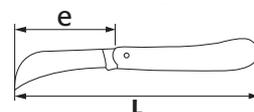
Couteau de poche cran d'arrêt manche bois

Système de blocage de la lame en position ouverte.
Mitre en acier inoxydable.

	e mm	L mm	 g
372-1	80	200	125



372-1



COUTEAUX RÉTRACTABLES

LÉGÈRETÉ ET RÉSISTANCE

Corps en zamac léger et résistant aux chocs.

PRATICITÉ

- Réserve avec lames trapèzes fournies dans le couteau (réf 378-8).
- Fonction coupe de cerclage plastique (378-1B).

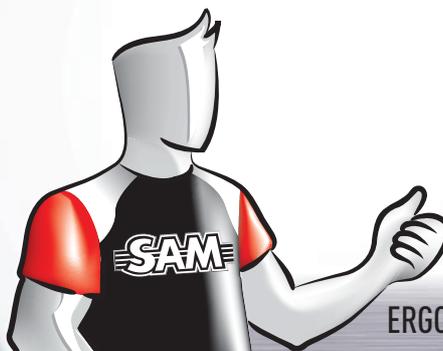


SÉCURITÉ

Modèle 378-1B : verrouillage automatique après le changement de lame.

Bouton poussoir strié pour éviter tout glissement.

Sécurité optimale avec le ressort intégré qui rétracte la lame.



ERGONOMIE

Parfaite prise en main avec la forme ergonomique et le manche bi-matière (378-1B).



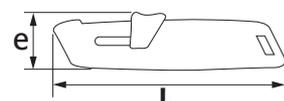
Couteau lame auto-rétractable

Ressort intégré qui rétracte la lame. Lames trapézoïdales.
Corps en zamac résistant aux chocs. Bouton poussoir strié pour éviter tout glissement. Système d'ouverture par vis centrale.

	e mm	L mm	 g
378-40	33	165	170



378-40



CISAILLES, CUTTERS, CISEAUX

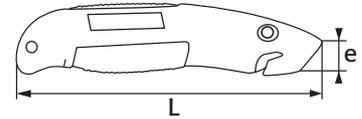


Couteau retractable corps bi-matière

9 positions de réglage de la lame.
Déverrouillage automatique de la lame.
Lame trapézoïdale rétractable fournie.
Fonction coupe de cerclage plastique. Corps en zamac.
Utilisable avec des lames double crochet.



378-1-B



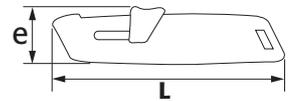
	e mm	L mm	 g
378-1-B	40	180	310

Couteau rétractable alliage léger

Corps en alliage léger.
4 positions de la lame.
Réserve avec 5 lames trapèzes fournies.
Présentation laquée.



378-8

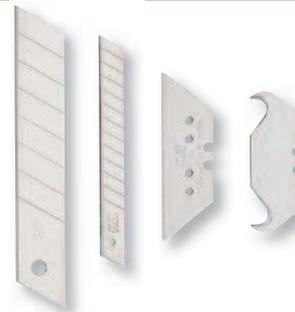


	e mm	L mm	 g
378-8	30	160	165

Boîte de lames de rechange pour couteaux rétractables et cutters

Lames en acier au carbone.

	Largeur lame mm	Désignation	Emballage	Nombre de lames	 g
379-10	60	Grand trapèze réversible	Distributeur	100	400
379-30	-	Double crochet réversible	Distributeur	50	210
379-60	9,5	13 éléments cassables	Boîte	100	250
379-70	18	8 éléments cassables	Boîte	100	650

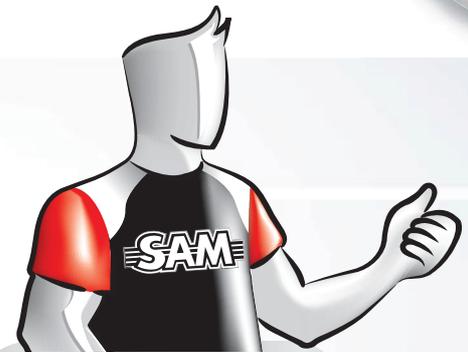


379-...

COUTEAUX RÉTRACTABLES

11

CUTTERS



PRATICITÉ

- Agrafe de ceinture
- Embout permettant de casser les lames sécables
- Réserve de trois lames possibles
- Bouton plastique avec système de blocage

ERGONOMIE

Parfaite prise en main avec la forme ergonomique et le manche bi-matière



SÉCURITÉ

Le manche bi-matière permet d'éviter tout glissement.
La molette de blocage de la lame sécurise le positionnement de celle-ci.





CISAILLES, CUTTERS, CISEAUX

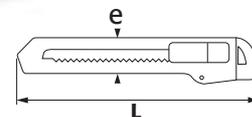
Cutter bi-matière avec molette de blocage

Corps bi-matière ergonomique : Parfaite prise en main.
Lames sécables de 19 mm.
Molette de blocage de la lame.
Etui intégré avec recharge de 5 lames.
Guide lame en acier + crémaillère renforcée et très souple.

	e mm	L mm	 g
378-35	38	175	180



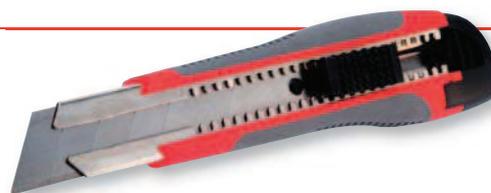
378-35



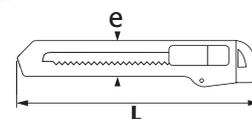
Cutter bi-matière lame de 25 mm

Corps bi-matière : Parfaite prise en main.
Lames sécables de 25 mm.
Bouton plastique avec système de blocage.
Guide lame en acier.

	e mm	L mm	 g
378-27	36	200	120



378-27



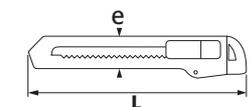
Cutter bi-matière lame de 18 mm

Corps bi-matière pour éviter tout glissement.
Lame autobloquante.
Une lame sécable de 18 mm montée.
Réserve de deux lames possible.

	e mm	L mm	 g
378-30	37	160	80



378-30



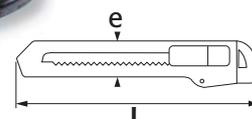
Cutter lame de 18 mm corps plastique avec guide lame

Corps en matière synthétique avec armature intérieure en acier.
Embout amovible permettant de casser les lames sécables.
Blocage de la lame.

	e mm	L mm	 g
378-20A	26	160	80



378-20A



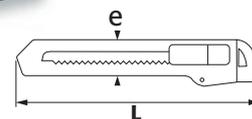
Cutter lame de 18 mm corps plastique

Embouts amovibles permettant de casser les lames sécables.

	e mm	L mm	 g
378-22A	28	155	50



378-22A



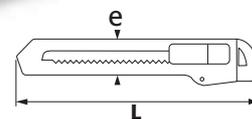
Cutter lame de 9,5 mm

Corps en acier.
Laqué.
Agrafe stylo.
Embouts amovibles permettant de casser les lames sécables.

	e mm	L mm	 g
378-26	15	140	25



378-26



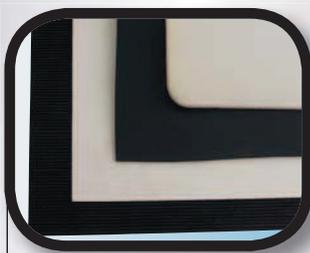


DÉCOUPE-JOINTS

- Les découpe-joints permettent de découper de manière précise des joints circulaires.



ZOOM INFO



UTILISATION

Pour la découpe de joints pleins et annulaires dans la mousse, le carton, le cuir, le caoutchouc, la fibre, le plastique, le plomb, etc...



Effectuer votre découpe avec le compas découpe-joints.



La découpe de joints pleins de diamètres inférieurs à 10 mm peut se faire en montant directement le découpe-joints sur la poignée du mandrin à plateau ou sur un mandrin monobloc.



La découpe de joints annulaires de toutes tailles se fait en montant deux découpe-joints sur un mandrin.



SOUPLESSE D'UTILISATION DU MANDRIN

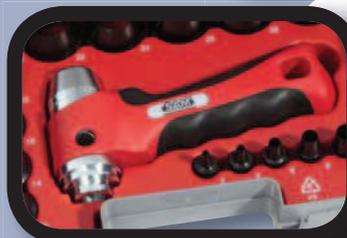
Le mandrin peut indifféremment recevoir les plateaux 694-P-52 ou 694-P-60 sur son filetage extérieur ou directement les découpe-joints d'un diamètre inférieur à 12 mm sur son filetage intérieur.

UTILISATION DES PLATEAUX

Les plateaux se montent soit sur le mandrin 694-M-52, soit sur une presse hydraulique. Ils acceptent un éventail important de diamètres de découpe-joints et permettent le montage simultané de plusieurs tailles, de façon à découper des joints annulaires.

SOLIDITÉ, PRÉCISION ET RAPIDITÉ D'UTILISATION DES DÉCOUPE-JOINTS

- Solidité : découpe-joints en acier trempé haute fréquence.
- Précision : le diamètre annoncé ne peut varier que de 0,2 mm maximum.
- Verrouillage et déverrouillage rapide : un système breveté de baïonnettes permet un montage et un démontage rapide des découpe-joints (694-NE-12 et suivants).



POIGNÉE CONFORT

Ergonomique permettant d'absorber les vibrations transmises à la main lors des chocs. Uniquement à l'intérieur des coffrets 694-C32-N et 694-C-16-N



CISAILLES, CUTTERS, CISEAUX

Coffret de découpe-joints 32 pièces avec poignée confort

Coffret comprenant :

1 poignée confort ergonomique permettant d'absorber les vibrations transmises à la main lors des chocs.
La main est ainsi éloignée de la zone de frappe.
29 découpe-joints : 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 12 - 14 - 16 - 18 - 20 - 22 - 24 - 26 - 28 - 30 - 32 - 34 - 36 - 38 - 40 - 42 - 44 - 46 - 48 - 50.
1 pointe de centrage.
1 mandrin Ø 2 à 50 mm.

Coffret moulé en polypropylène très résistant.

: 2,63 kg



694-C-32-N

Coffret de découpe-joints 16 pièces avec poignée confort

Coffret comprenant :

1 poignée confort ergonomique.
15 découpe-joints : 3 - 4 - 6 - 8 - 10 - 12 - 14 - 16 - 18 - 20 - 22 - 24 - 26 - 28 - 30.

Coffret moulé en polypropylène très résistant.

: 1,18 kg



694-C-16-N

Coffrets découpe-joints

	Nb	Produit	 g
694-C-360-N	34	694-NE-2→694-NE-60	6200
	1	694-M-52	
	1	694-P-60	
694-C-350-N	29	694-NE-2→694-NE-50	3300
	1	694-M-52	
	1	694-P-52	
694-C-340-N	20	694-NE-3→694-NE-40	2000
	1	694-M-52	
	1	694-P-52	
694-C-330-N	15	694-NE-3→694-NE-30	1200
	1	694-M-30	
694-C-320-N	10	694-NE-3→694-NE-18	700
	1	694-M-20	



649-C...N



Compas découpe-joints

Pour la pré-découpe, ou la coupe circulaire de matériaux peu épais.
Pointe et couteau coulissant.
Diamètre de coupe de 20 à 330 mm.

: 390 g

Mandrins monoblocs

Mandrins pour découpe-joints.

	Découpe-joints	Dimension mm	g
694-M-20	2 à 20 mm	120 x 27	455
694-M-30	2 à 30 mm	95 x 27	325

Mandrin à plateaux

110 X 30 mm.

Souplesse d'utilisation : Le mandrin peut indifféremment recevoir les plateaux 694-P-52 ou 694-P-60 sur son filetage extérieur ou directement les découpe-joints d'un diamètre inférieur à 12 mm sur son filetage intérieur.

: 500 g

Plateaux pour découpe-joints

Les plateaux se montent soit sur le mandrin 694-M-52, soit sur une presse hydraulique. Ils acceptent un éventail important de diamètres de découpe-joints et permettent le montage simultané de plusieurs tailles, de façon à découper des joints annulaires.

	Découpe-joints	Dimension mm	g
694-P-52	2 à 50 mm	32 x 57	330
694-P-60	2 à 60 mm	32 x 68	530

Découpe-joints

Solidité : Découpe-joints en acier trempé haute fréquence.

Précision : Le diamètre annoncé ne peut varier que de 0.2 mm maximum.

Verrouillage et déverrouillage rapide : un système breveté de baïonnettes permet un montage et un démontage rapide des découpe-joints (694-NE-12 et suivants).

Il peut être monté directement sur la poignée du mandrin à plateau ou sur un mandrin monobloc.

Pour la découpe de joints pleins et annulaires dans la mousse, le carton, le cuir, le caoutchouc, la fibre, le plastique, le plomb, etc...

	Diam. mm	g		Diam. mm	g		Diam. mm	g		Diam. mm	g		Diam. mm	g
694-NE-2	2	5	694-NE-9	9	15	694-NE-22	22	30	694-NE-36	36	75	694-NE-50	50	100
694-NE-3	3	5	694-NE-10	10	15	694-NE-24	24	30	694-NE-38	38	75	694-NE-52	52	150
694-NE-4	4	10	694-NE-12	12	15	694-NE-26	26	50	694-NE-40	40	75	694-NE-54	54	150
694-NE-5	5	10	694-NE-14	14	30	694-NE-28	28	50	694-NE-42	42	75	694-NE-56	56	150
694-NE-6	6	10	694-NE-16	16	30	694-NE-30	30	50	694-NE-44	44	100	694-NE-58	58	175
694-NE-7	7	15	694-NE-18	18	30	694-NE-32	32	50	694-NE-46	46	100	694-NE-60	60	175
694-NE-8	8	15	694-NE-20	20	30	694-NE-34	34	50	694-NE-48	48	100			

694-CN



694-M-...



694-M-52



694-P-...

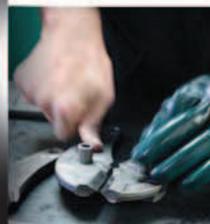


694-NE-...





LOGISTIQUE



« Notre challenge : livrer dans la semaine plus de 95 % des lignes commandées. »

Pouvez-vous nous décrire le service logistique en quelques chiffres ?

« L'ensemble de la zone approvisionnement, stockage et logistique couvre une surface de 6000 m². Nos 10 000 références à la marque SAM sont stockées dans un volume de plus de 50 000 m³. Un quart de l'effectif de l'entreprise y travaille. Le centre logistique est toujours opérationnel et fait son inventaire la dernière semaine de l'année. Le service logistique regroupe toutes les missions d'une supply chain : de l'approvisionnement des produits jusqu'à leur expédition. Il gère la réception, le contrôle de conformité, le stockage, la préparation de commande et l'emballage. Nous mesurons sa performance par l'analyse du coût complet, la qualité de ses livraisons et la satisfaction des clients. »

Comment gérez-vous l'approvisionnement de vos stocks ?

« Quels que soient leur provenance, leur lieu de fabrication ou d'assemblage, tous les produits sont centralisés sur le site de Saint-Étienne. Dès réception, nos contrôleurs qualité vérifient par prélèvements la conformité des produits à partir des spécifications techniques : dimensions, poids, marque, couleur, respect des normes, emballage... Ensuite, une partie des produits est conditionnée individuellement et identifiée avec apposition du Logo SAM, référence et code barre sur l'emballage. Le solde des produits reste en attente dans un espace réservé pour la réalisation des compositions. »

Les emplacements de stockage sont alors définis par un logiciel de gestion de dépôt qui optimise les flux dans le centre logistique. »

Comment gérez-vous la préparation des commandes ?

« Chaque commande client correspond à une mission de préparation de commande. Le préparateur de commandes utilise un terminal portable pour scanner sa mission. Le terminal lui indique l'ordre de prélèvement et l'emplacement des produits de façon à optimiser ses déplacements. Pendant l'opération de prélèvement le préparateur vérifie lui aussi la conformité, la quantité commandée et l'état général des outils. Les produits sont ensuite dirigés vers le poste de contrôle et d'emballage. 100 % de la préparation passe une ultime vérification complète puis est emballée dans des cartons ou des caisses en bois pour les expéditions à l'export. Les contenants sont pré-dimensionnés en automatique pour éviter la détérioration des marchandises pendant le transport. Les colis sont pesés, étiquetés, dotés de leur bordereau de livraison puis cerclés avec une bande de garantie. Ils sont ensuite acheminés au poste d'expédition. »

Comment procédez-vous pour organiser vos expéditions ?

« Le flux des transporteurs est géré quotidiennement en fonction du volume à expédier. Nous distinguons trois catégories : les expéditions légères manipulables à la main, les expéditions lourdes et celles sur palettes nécessitant un affrètement spécial. Nos accords avec les transporteurs garantissent 90 % des livraisons SAM en moins de 48 heures en France métropolitaine. »



Comment mesurez-vous la satisfaction de vos clients ?

« Grâce à toutes les précautions et vérifications mises en place, notre service préparation et expédition affiche une fiabilité et une performance de haut niveau. En cas de réclamation de la part d'un client, nous procédons, après les contrôles d'usage, à un échange gratuit. Parallèlement notre service qualité retrace la préparation de la commande avec les paramètres qui sont enregistrés. Il détecte la cause de la non-conformité, la corrige et informe nos préparateurs. »

Trois indicateurs principaux mesurent la performance de notre service logistique :

- le taux de service : c'est le nombre de produits disponibles le jour de l'expédition de la commande ; notre objectif permanent est un taux de service supérieur à 95 %.

- le délai moyen de livraison : entre le jour de réception de la commande et le jour de sa réception par notre client, le délai est de 5 jours, et nous travaillons pour le réduire encore.

- le taux de compensation gratuite : il est à ce jour inférieur à 0,06% soit 6 pièces échangées pour 10 000 expédiées.»