

Transformer l'énergie des régions en développement avec...

Pièces d'auto Trois-Pistoles inc.

Denis Lavoie n'était pas destiné au départ à devenir l'entrepreneur qu'il est aujourd'hui. C'est grâce à différentes opportunités et à un heureux concours de circonstances qu'il est devenu propriétaire de l'entreprise Pièces d'auto Trois-Pistoles inc. en 1988 et qu'il travaille depuis ce temps à servir sa fidèle clientèle.

Le début d'une aventure

« En 1986, c'est mon frère qui devait avoir un emploi chez Handy-Handy, alors propriété de Réal McNicoll. Comme il a obtenu sa chance chez Bombardier, j'ai eu le poste au commerce de M. McNicoll », se souvient Denis Lavoie. Deux ans plus tard, le propriétaire lui vendait une partie de ses avoirs ainsi qu'à Laval Bérubé. À ce moment, le magasin avait plusieurs vocations et c'est la division des pièces automobiles qui intéressait les deux acheteurs. M. Lavoie l'avoue, il n'avait pas prévu à ce moment devenir entrepreneur, mais il ne regrette en rien d'avoir saisie l'opportunité proposée par son collègue. « Seul, je n'aurais pas pu acquérir cette partie du magasin. Mais avec les connaissances en affaires de Laval et le fait que ce n'était que la moitié de l'entreprise qui était achetée, nous avons pu aller de l'avant. » L'entre-

neur croit que les conditions réunies en 1988, lors de l'achat de son entreprise, ont fait toute la différence dans son histoire à succès. « J'avais un partenaire expérimenté et le monde des pièces automobiles était fort différent. »

C'est en 2004 que M. Lavoie est devenu propriétaire unique. « Mon partenaire était plus âgé que moi et cette transaction était aussi prévisible qu'elle allait de soi. » Aujourd'hui, son entreprise de pièces automobiles dessert toujours une clientèle locale et se démarque par son service personnalisé et unique.

Faire sa place parmi les plus grands

Depuis plus de 20 ans, le monde de la vente de pièces a évolué avec l'arrivée dans la région des grandes surfaces, de la vente sur Internet et de la concurrence de l'extérieur. « C'est notre service de proximité qui nous permet de jouir de notre succès encore aujourd'hui, affirme de façon réaliste M. Lavoie. Nos clients ont leurs habitudes. Ils viennent piquer leur jasette le jeudi soir ou s'at-

tendent à recevoir du service tôt le matin. Il faut répondre à leurs attentes. » Preuve de l'importance du service personnalisé, il se souvient d'avoir prêté un outil le temps d'une fin de semaine à un client provenant de l'extérieur en se basant sur sa bonne foi. « Il n'en revenait pas et il était plutôt impressionné que je lui offre de rapporter le chargeur le lundi suivant. C'est un service que tu ne retrouves pas toujours dans les plus grandes villes. » Ses deux employés sont

« C'est notre service de proximité qui nous permet de jouir de notre succès encore aujourd'hui »

formés pour répondre aux questions et trouver une solution aux problèmes des clients. Ils adoptent une bonne attitude qui permet de fidéliser la clientèle. « Ici, tu ne montres pas le coin peinture, tu montres LA peinture et tu t'assures que le client connaît une belle expérience de magasinage. »

M. Lavoie considère aussi que la taille du marché l'oblige à avoir une gestion plus serrée de son inventaire. « Je ne peux pas tenir le même inventaire que d'autres commerces situés dans des villes où il y a beaucoup de grandes entreprises. » Il a donc dû s'adapter à cette réalité en sélectionnant rigoureusement les produits à tenir en magasin. La rapidité des commandes peut selon lui faire toute la différence. « Si je commande une pièce avant 16 h 30, je l'ai tôt le lendemain, ce qui n'est pas nécessairement le cas chez certains concurrents. » Afin de répondre aux besoins de ses clients, il a aussi mis en place un service de livraison pour sa clientèle d'affaires. « Plusieurs de mes clients sont des garagistes pour qui le temps est précieux. Ils doivent eux aussi répondre à leur clientèle le mieux possi-



ble afin de rester concurrentiel. J'essaie de les aider dans ce sens. »

Au delà du travail...

Comme plusieurs entrepreneurs, M. Lavoie est une personne très impliquée dans la communauté. « C'est certain que lorsque tu as un commerce, c'est important de t'impliquer et que les gens te voient, mais je le fais d'abord et avant tout parce que j'aime être avec le monde. » Il est d'ailleurs membre du Club Richelieu de Trois-Pistoles depuis plusieurs années où il y occupe présentement le poste de vice-président.

Passionné de course à pied et de menuiserie, M. Lavoie considère important de conserver un bon équilibre entre sa vie personnelle et professionnelle. Le dimanche est d'ailleurs sacré pour lui, même s'il se présente très tôt – 6h30 – en semaine pour servir les clients plus pressés. « Il m'est arrivé de donner des petits coups de main durant mes vacances. Mais je continue car j'aime ça et les clients me le rendent bien. » Secondé par sa conjointe Marie-Josée, ce père de deux adolescentes entend poursuivre son travail auprès de sa clientèle. « Les papiers, les chiffres, je laisse cela à ma femme, la spécialiste », ajoute-t-il, en souriant. Âgée de 16 ans, l'aînée de la famille a travaillé quelque temps comme caissière dans l'entreprise. La plus jeune, qui a 14 ans, suit les traces de sa grande sœur et participe également à la tenue du magasin.



Plus que du financement, des solutions...

Vous désirez...

- ✓ Démarrer, acquérir ou moderniser votre entreprise ?
- ✓ Financer vos projets d'affaires ?
- ✓ Développer vos talents d'entrepreneur ?

Nous sommes là pour vous aider !

Martin Laforest
Conseiller aux entreprises

Linda Joubert
Conseillère aux entreprises

400-3, rue Jean-Rioux, Trois-Pistoles
418-851-3172
sadc_basques@ciril.qc.ca
www.sadcbasques.qc.ca



DEC appuie financièrement la SADC