



**FRANÇOIS BOULLÉ**  
directeur général

## Fidéliser davantage !

Toute entreprise commerciale se targue de pratiquer une stratégie « customer focused » selon le concept à la mode. Pourtant, entre les intentions, les déclarations, et la réalité concrète, il y a souvent un abîme. Il nous paraît donc essentiel de bien comprendre les perceptions réelles des clients afin de pouvoir mettre en œuvre des actions concrètes pour les fidéliser davantage.

A Suchem où le souci dominant de satisfaire nos clients est une de nos valeurs phare, nous nous appliquons à reconnaître davantage l'apport de nos clients fidèles et engagés dans la réussite de notre entreprise. Cette politique implique tous les employés ayant une interface avec les clients et pas seulement nos commerciaux. Chaque collaborateur, à son niveau, est conscientisé sur sa participation à l'effort de fidélisation afin que la satisfaction des clients les plus engagés soit optimale. Ainsi nous renforcerons notre efficacité commerciale et justifierons notre slogan de « value-added partner ».

*François Boullé*

# SUCHEM

Your value-added partner

la lettre d'information - numéro 7 - OCTOBRE 2007

## SERVICE

# Savoir-faire et proactivité

Au vu de tous les bouleversements que connaît l'industrie pétrochimique, l'approvisionnement en solvants (utilisés principalement dans l'industrie de la peinture) peut s'avérer un véritable casse-tête.

Outre une ascension vertigineuse des prix, le marché mauricien est aussi très vulnérable face aux fluctuations des prix et à la volatilité des stocks chez les fabricants. Pour naviguer dans cet univers, il faut faire preuve de savoir-faire, de proactivité et de dynamisme. Responsable de cette Business



Marie-Anne Lo Wing  
et Nicolas Langlois.

Unit, Nicolas Langlois déploie une énergie considérable à aplanir les difficultés dans le *sourcing* pour donner un service impeccable aux clients. « Je passe un temps important avec les fournisseurs, que ce soit au téléphone ou par mail, pour obtenir à la fois les prix recherchés et les dates des livraisons », souligne-t-il.

Avec Marie-Anne Lo Wing, *Imports Manager*, il lui faut travailler énergiquement pour le respect des dates d'embarquement. Les bons contacts avec les agents des lignes maritimes permettent à Suchem d'obtenir une coopération efficace et d'être par là même un *value-added partner* pour ses clients.

## SCREEN PRINTING PRODUCTS

# Suchem and Lancer Group: a successful partnership

For more than one year now, Suchem has successfully launched a high quality range of Screen printing products manufactured by the Lancer Group International. This world class Canadian based company was established in 1973 and has since been reckoned as a world leader in all aspects of textile printing.

The Lancer products include well-known brands such as Excalibur and Evolution series inks. The ColorPro and PCPRO Pantone matching systems give Lancer printing inks an extremely user friendly aspect.

As an Exclusive Dealer for Lancer Products, Suchem has been overwhelmed by the warm

response from its valued customers. We firmly believe that with Lancer Group who is on the cutting edge of innovation, Suchem is well positioned in turn to provide its customers the competitive edge which would allow them to face any global challenge. Besides providing quality products from Lancer, Suchem also has direct contact with the highly qualified technical team of Lancer Group. Their expert advice allows us to act efficiently as a real solution provider to all our customers.

With the support of our partner we shall always strive to give our customers the best products and services at all times.



Ray Letendre (Lancer Group)  
with Alain Grenouille  
and Sanjit Goburdhun.

## FORCE DE VENTE

### Anwar Bacor au service du textile

Anwar Bacor, technico-commercial chez Suchem depuis deux ans, cumule plusieurs années d'expérience dans le domaine de la teinturerie textile.

Chimiste de formation, il assiste Sanjit Goburdhun dans le marketing des produits chimiques (auxiliaires et basic chemicals). Anwar utilise notamment ses connaissances techniques ainsi que son expérience du secteur pour commercialiser avec succès les auxiliaires formulés chez Novaxis, une filiale de Suchem. Sympathique et toujours prêt à trouver des solutions pour les clients, Anwar peut être contacté à Suchem au 271 1800 et 422 0563 (mobile) ou par mail, [communication@suchem.com](mailto:communication@suchem.com)



## PRODUCTS

### Jacto's Condor 800, a robust sprayer

The condor 800 AM 14 has a 800 litres polyethylene tank designed by Jacto. Equipped with a 14 metres fully hydraulic boom and a 75 L/min pump resistant to chemical action, it enables high productivity. A chemical mixer facilitates the preparation of the pesticides and protects the operator. A boom stabilizer, a filler unit, a 30 litre clean water tank and a master-flow control valve enhance the performance of this tractor mounted sprayer.

Availability of spare parts in stocks and efficient service are the two "plusses" which Suchem adds to this state-of-

the-art Jacto equipment. For sugar cane and for other crops, the Condor 800 AM14 will be your most reliable partner.

Efficiency and productivity  
in the fields.



## TECHNICALITY

### NOVAPON AR soaping agent

Over the past few years, enormous progress has been made to improve fixation of reactive dyes through modifications of chromophores and reactive groups. However, hydrolysis of dye molecules have not been eliminated and hence all unfixed dyes contribute to reduce fastness results.

Proper soaping off of all unfixed dyes remains essential for dyehouses aiming excellence. Novaxis in collaboration with its Italian partner has developed NOVAPON AR as a highly efficient soaping agent for reactive dyes.

NOVAPON AR differs from traditional soaping agents based on polyacrylic polymers. Polyacrylates as they are commonly known, do not have any affinity for reactive dyes and thus cannot properly prevent redeposition of unfixed dyes on the fibre sur-

face. Furthermore, polyacrylates are strongly affected by electrolytes ( $\text{Na}_2\text{SO}_4$ ) which decrease their effectiveness.

NOVAPON AR which is a new generation of soaping agent, has the ability to form soluble complexes with unfixed and hydrolysed dyes and thus preventing their redeposition on the fibre. Furthermore, the presence of electrolytes does not alter the effectiveness of NOVAPON AR.

NOVAPON AR being slightly cationic also helps to overcome problems of compatibility with softeners in the finishing bath. All these factors contribute to make NOVAPON AR an ideal product for washing off unfixed and hydrolysed dyes. Its anti redepositing properties help improve wet and rub fastness of fabrics.

## BRÈVES

### ● Visite à FESPA 2007

Sanjit Goburdhun, *Manager Textile Dyeing and Printing Auxiliaries*, et Alain Grenouille, *Technico-Commercial*, se sont rendus, du 5 au 9 juin, au Salon FESPA 2007 à Berlin. Ils ont eu l'occasion de rencontrer, en sus du Lancer Group, les leaders mondiaux en matière de fabrication d'équipements et d'autres auxiliaires de sérigraphie. A la suite de FESPA, Suchem démarrera bientôt la commercialisation d'une

nouvelle ligne de produits du fabricant italien AMEX (Emulsions pour cadres et produits de récupération entre autres).

### ● Suchem à l'heure de Siorax ERM

Suchem utilise depuis plus d'un an Siorax ERM (Entreprise Relation Management), un logiciel de communication. Celui-ci ne se résume pas qu'à des échanges de mails entre collègues, clients et fournisseurs, il est également

un outil rapide et efficace. Siorax ERM est anti-spam et anti-virus ; il archive et classe automatiquement les emails, possède un puissant moteur de recherche et une base de données centralisée. Données qui sont accessibles n'importe quand et n'importe où pour l'équipe de Suchem.

### ● Agrishow 2007

Nicolas Langlois of Suchem and Didier Bosquet of Medine Sugar Estate attended the 14th Agrishow Exhibition in Ribeirao Preto

(Brazil) in early May 2007. One of the world leaders in agricultural sprayers, Jacto offers every year to its customers present at Agrishow the opportunity to learn about the latest innovations in modern agricultural technology developed by its company. The Agrishow was also an excellent occasion to share fruitful ideas between agricultural specialists coming from different parts of the world. "A wonderful and unique experience," said Didier Bosquet.