

Communiqué de presse

**Patek Philippe, Genève
Septembre 2013**

Le Patek Philippe Institute Shanghai L'engagement de Patek Philippe pour le service client

Thierry Stern, Président de Patek Philippe, a accueilli la cérémonie officielle d'inauguration du Patek Philippe Institute Shanghai, le premier institut de ce genre situé en dehors de la manufacture genevoise. Ceci marque une nouvelle étape dans l'histoire de près de 175 ans de la marque horlogère.

Le 3 septembre 2013

Chez Patek Philippe, on estime que les talents requis pour réparer ou restaurer une montre sont identiques à ceux requis pour la fabriquer. Avec l'ouverture du Patek Philippe Institute Shanghai, la manufacture renforce encore son engagement pour le service client en Chine. Cet événement suit l'ouverture de la Maison Patek Philippe et du nouveau Centre de Service à Shanghai en 2012. L'établissement du Patek Philippe Institute Shanghai incarne les valeurs fondatrices de la manufacture, le Poinçon Patek Philippe, ainsi qu'un engagement permanent à l'entretien et la restauration de tous les garde-temps jamais fabriqués, afin de préserver à jamais leur fiabilité légendaire, de génération en génération.

Le Service Client de Patek Philippe en Chine

La demande soutenue pour les services à la clientèle, le volume croissant de montres Patek Philippe vendues à des clients chinois et la difficulté à recruter des horlogers en Chine sont autant de facteurs ayant conduit à la création du Patek Philippe Institute Shanghai. La cérémonie d'inauguration du nouvel institut a eu lieu aujourd'hui en présence de M. Thierry Stern, Président de Patek Philippe. « Toutes les montres Patek Philippe sont fabriquées avec l'objectif d'une durée de vie illimitée. Notre mission est de fournir le niveau le plus élevé de service après-vente, un critère de base de notre Poinçon Patek Philippe. Nous sommes convaincus que le meilleur horloger est capable d'analyser tout l'historique d'un garde-temps et de le restaurer, qu'il ait été fabriqué aujourd'hui ou en 1839, date de la fondation de la manufacture. C'est la beauté de l'horlogerie, et ce n'est pas quelque chose que l'on peut apprendre dans les livres. Aujourd'hui, en présence de nos honorables invités et des représentants officiels du gouvernement, nous sommes fiers de réaliser une nouvelle étape qui vient confirmer notre promesse d'investissement à long terme dans nos services à la clientèle », a déclaré M. Thierry Stern durant son discours d'inauguration.

Présente sur le marché chinois depuis 2005, Patek Philippe a maintenu son engagement envers une croissance régulière et continue depuis 8 ans. Afin de répondre à la demande accrue pour les montres Patek Philippe de la part de collectionneurs et amateurs en Chine, la marque poursuit sa stratégie d'investissement à long terme, d'engagement à offrir un service à la clientèle professionnel, tant au niveau de l'équipement technique que du recrutement et de la formation des horlogers, avec la garantie de services de haut standing, illustrant ainsi l'engagement à long terme de la marque genevoise pour une excellence inégalée.



Couvrant plus de 900 mètres carrés, le Centre de Service Client de Shanghai à Yifeng Galleria peut accueillir près de 30 employés consacrés aux activités de service après-vente, y compris les horlogers les responsables clientèle, ainsi que 8 nouveaux apprentis recrutés dans le tout nouveau Patek Philippe Institute Shanghai.

La mise en place de l'institut a été conduite par M. Laurent Cantin, Directeur du Service Client International de Patek Philippe. Il a déclaré : « De 2009 à 2013, le nombre d'interventions a presque doublé dans nos centres de service de Shanghai et de Beijing. Afin de répondre à ces besoins nous sommes déterminés à recruter et former des horlogers locaux pour répondre au mieux aux de nos clients en Chine. »

Durant un processus strict de recrutement qui a duré environ un mois, huit apprentis, dont quatre femmes et quatre hommes, ont passé les tests avec succès pour participer à cette formation. Le cursus comprend un programme de deux ans divisé en quatre phases. Les apprentis doivent suivre un total de 3,500 heures de théorie et de pratique horlogères, ainsi que d'enseignement d'anglais. Ils sont testés à chaque phase jusqu'à obtention de leur qualification. Les apprentis qui auront accompli le programme complet recevront une qualification équivalente au niveau 2 de la formation horlogère chez Patek Philippe, ce qui leur permettra d'intervenir directement dans le centre de service sur des calibres de de montres manuelles, automatiques et quartz.

M. Gijs Terhorst, engagé par Patek Philippe il y a deux ans, est désormais formateur technique au Philippe Institute Shanghai. Formé professionnellement au siège de la manufacture à Genève, il a travaillé à Beijing depuis 2011 en qualité d'horloger.

L'héritage du Service chez Patek Philippe

Chez Patek Philippe, le réseau international des Centres de Service n'est pas considéré comme un centre de profit, cependant il bénéficie d'investissements continus de la part de l'entreprise. Dans le réseau mondial de 55 Centres de Service Agréés, chacun est choisi individuellement et accrédité s'il atteint et maintient un niveau de service qui répond à des critères de qualité très stricts. Un élément fondamental de l'activité de Patek Philippe, le service client implique la prise en charge individualisée chaque client, avec ses besoins spécifiques, tout en offrant un service du plus haut niveau – ce que l'on peut attendre d'une entreprise horlogère fondée en 1839 et en mains familiales depuis 1932.

Outre la technologie, le savoir-faire et les exceptionnels talents dont dispose la manufacture, trois des forces principales propulsant la marque vers l'avant sont le Poinçon Patek Philippe, les Centres de Service Agréés et l'institut Patek Philippe qui ensemble permettent de sauvegarder la pérennité et l'intégrité de chaque garde-temps de la manufacture genevoise.

