



# FORS MW



## Valeurs de Fors MW

### PRIORITÉ AU CLIENT

#### Qualité et respect des délais de livraison

Notre priorité absolue consiste à fournir de la qualité dans les délais convenus. Des produits et services fiables à tous les niveaux sont la clé de notre réussite et créent de la valeur pour nos clients. L'ordre constitue le fondement de la qualité et des livraisons dans les délais.

#### Aimez vos clients

Le client est notre première raison d'être. Soyez reconnaissant envers votre client et remerciez-le. Faites preuve de transparence et d'honnêteté. Respectez vos engagements et vos promesses, et traitez tout le monde de la même manière. Faites le maximum pour faciliter l'accès aux produits et services, en proposant au client la meilleure expérience possible.

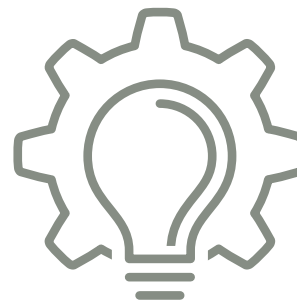
#### Sachez ce qu'attendent vos clients

Efforcez-vous de connaître et comprendre vos clients. Entrez dans leurs pensées en posant des questions et en tentant de leur donner toujours plus que ce qu'ils attendent. Encouragez et autorisez vos clients à vous donner facilement du feedback et à vous contacter, via plusieurs canaux et méthodes. Adaptez-vous aux besoins des clients, qui changent constamment.

#### Créez de la valeur ajoutée pour vos clients

La valeur se mesure à l'aune du client externe – tout le reste est de l'énergie gaspillée. Identifiez ce que vos clients veulent réellement et efforcez-vous de leur fournir le plus de valeur possible. Demandez-vous chaque fois si ce que vous faites représente de la valeur ajoutée pour vos clients.





## Valeurs de Fors MW

### ACTIVITÉS D'ENTREPRISE

#### L'innovation est au cœur de notre ADN

Dans la vie, les curieux ne s'ennuient jamais. Le fondateur de Fors MW, qui avait l'esprit d'entreprise, savait que la plupart des innovations sont le fruit de la curiosité. Nous encourageons les gens à poser des questions ouvertes, même quand nous pensons déjà tout savoir. La curiosité mène à l'innovation qui, à son tour, permet d'améliorer les produits et services.

#### Angle concurrentiel – prix abordable

Fors MW s'est un jour rendu compte qu'il existait un marché pour un produit vendu à prix abordable. L'angle concurrentiel consiste à comprendre le marché et à identifier les opportunités commerciales. C'est également comprendre sa propre position et savoir où améliorer nos performances et notre avantage concurrentiel. Cela s'applique à toutes les activités de l'entreprise – conception, production, administration, vente et services.

#### S'améliorer en permanence

C'est bien connu : qui n'avance pas, recule – a fortiori dans un secteur où la concurrence évolue. Nous croyons qu'il convient de résoudre les problèmes quand ils surviennent, en allant sur le terrain, en trouvant leurs causes et en trouvant des solutions en s'appuyant sur des faits. Nos succès et échecs sont sources d'apprentissage grâce à des méthodes de travail standardisées permettant de mettre au point de nouvelles méthodes plus performantes. Nous osons essayer, tout en identifiant et en gérant les risques potentiels, sans cesser d'avancer par petits pas.

#### Croissance bénéfique

Une croissance bénéfique n'est pas uniquement alimentée par les ventes. La gestion de la production et des frais d'exploitation est tout aussi importante. Il est absolument essentiel de savoir si chaque produit contribue à notre rentabilité et s'il convient de créer de nouveaux produits ou d'améliorer ceux qui existent. La rentabilité et la croissance doivent progresser de pair. C'est ce qui nous donne l'énergie pour faire croître notre entreprise et permettre à notre personnel de s'épanouir.



**FORS MW**



## Valeurs de Fors MW

### CONSCIENCE DES COÛTS ET SIMPLICITÉ

#### Simplicité

Nous croyons dans la simplicité, pas dans la complexité. Concevoir des produits faciles à utiliser, à fabriquer et à entretenir, c'est aussi se mettre à la place des clients et comprendre leurs principaux objectifs.

Tant nos produits que nos services doivent être aisément compréhensibles.

Simplifier, c'est éliminer tout ce qui est superflu. C'est l'essence même de l'efficacité.

La simplicité, c'est aussi accomplir notre travail quotidien sans complexité ni bureaucratie.

#### Fiers de notre rentabilité

Une gestion efficace des coûts est la clé de la rentabilité. Il s'agit d'avoir conscience de tout ce qui coûte, à savoir les petites et grandes dépenses, mais aussi le temps qu'on passe et les efforts consentis. Il faut trouver des méthodes de travail efficaces en termes de coûts pour répondre aux demandes des clients.

Comprendre l'élément coût dans tout ce que nous faisons, et trouver des fournisseurs concurrentiels.

Assurer un suivi pour déterminer si les résultats sont au rendez-vous.

#### Produire pour répondre à la demande – faire uniquement ce qui est demandé

Faire uniquement ce qui est demandé, dans les quantités requises, où et quand c'est nécessaire.

Connaître les besoins des clients et des collègues permet d'éviter du travail inutile.

#### Visualisation – Comprendre, partager et apprendre

Visualiser, c'est faire en sorte que la situation soit claire et facile à comprendre.

Il doit être possible d'accéder facilement aux faits et aux écarts, avec une vue d'ensemble limpide.

La visualisation est importante pour comprendre, partager, apprendre et réagir aux écarts, ici et maintenant.



# FORS MW



## Valeurs de Fors MW

### RESPECT DES PERSONNES

#### Traitez les autres comme vous aimeriez qu'ils vous traitent

Être reconnu, respecté et écouté par les autres est très important pour chacune et chacun d'entre nous. La diversité, dans tous les sens du terme, est positive étant donné que nous sommes tous complémentaires. Il convient donc d'être inclusif, honnête, digne de confiance et de traiter tout le monde de la même façon.

#### Travail transfonctionnel – S'aider et se soutenir mutuellement

Le travail d'équipe est la clé du succès. Travailler de manière transfonctionnelle impose d'avoir une vue d'ensemble. Pour cela, il faut impliquer d'autres personnes, services et savoir-faire. En combinant nos connaissances, nos talents et nos expériences, au-delà d'améliorer nos produits et services, nous nous épanouissons nous-mêmes.

#### Bien faire les choses commence par soi-même

Bien faire les choses dès le départ facilite la vie des collègues et des clients. Veillez à ce que tout ce que vous transmettez à la personne suivante soit correct et sans problème dès le départ. Lorsqu'un problème survient malgré tout, il convient de prendre rapidement des mesures et d'agir pour y remédier.

#### Apprendre à partir du feed-back

Un feed-back constructif nous motive et nous permet de nous épanouir en tant que personnes. Il est important de respecter les différentes opinions ainsi que de s'améliorer et d'apprendre à partir des feed-backs qu'on reçoit. Un feed-back et une appréciation positifs nous font progresser et nous donnent du plaisir à travailler.



# FORS MW



## Valeurs de Fors MW

### RESPONSABILITÉ

#### Soyez responsable de votre propre épanouissement

Nous sommes toutes et tous responsables de notre propre évolution professionnelle, en détectant activement les talents à améliorer et les nouvelles compétences à acquérir, à court et long terme. Lancez-vous des défis, fixez-vous des objectifs et demandez de l'aide et de l'assistance à vos managers. Partagez vos connaissances et développez votre savoir-faire par un apprentissage continu.

#### Tenez vos promesses – ne promettez rien que vous ne puissiez pas tenir

Tenir ses promesses est un point important pour entretenir des relations saines et cordiales avec les clients, les fournisseurs et les collègues. Quand on fait une promesse, il convient toujours de tenir compte des délais requis ainsi que des compétences et de l'aide nécessaires. Communiquez et établissez un plan pour ce que vous promettez.

#### Soyez un fournisseur fiable et à l'écoute de ses clients

Une de nos tâches les plus importantes est d'écouter activement nos clients. Posez des questions ouvertes, glanez des informations et documentez les réponses le plus rapidement possible pour ne pas les oublier. Soyez un fournisseur fiable pour vos clients, gagnez leur confiance, parce qu'il est important de créer une véritable relation avec eux.

#### Créez un environnement de travail sûr et un avenir durable

Nous faisons tout pour que nos produits soient sûrs et économes en énergie. Nous faisons de la prévention pour éviter les accidents et incidents sur nos sites. Nous nous efforçons de réduire nos émissions et notre consommation d'énergie pour réduire au maximum l'empreinte environnementale de nos produits.

#### Perspectives à long terme

Dans tout ce que nous entreprenons, nous ambitionnons de créer une relation de confiance sur le long terme. Nous agissons ici et maintenant, en réfléchissant toujours à l'impact à long terme de nos décisions.