

# Le service

## ÉLEVÉ AU RANG D'ART

Dès que l'on franchit la porte d'entrée, on est frappé par cette centrale de pneus pas comme les autres. Chez Pneu Vanhamme, à Waterloo, tout est propre, moderne, ouvert, l'espace réception est cosy. La prise en charge du client et de son véhicule est immédiate.

Karyn Vanhamme, administratrice, a repris fin des années 80 cette entreprise familiale créée par ses parents dans les années 50, et modernisée de fond en comble en 2008. Elle y travaille depuis ses 18 ans et n'a eu de cesse, depuis, de bousculer le monde du pneu, au bénéfice avant tout, de la clientèle.

La réception en est un parfait symbole: on y trouve un espace d'attente agréable et confortable, doté du wifi, d'une table de travail, d'une machine à café, de fauteuils, d'une bibliothèque, d'un coin pour les enfants... De quoi patienter sereinement pendant la petite heure que durent en moyenne les diverses interventions sur les véhicules. « Je voulais en effet un cadre très chaleureux, où les clients se sentent comme des invités, comme si je les recevais chez moi », précise Karyn Vanhamme. La vue sur l'atelier est ouverte. On y aperçoit un outillage à la pointe de la techno-

logie, à l'instar de l'appareil de géométrie, flambant neuf ou encore les clés dynamométriques utilisées pour le serrage des roues. « Tout est fait pour satisfaire une clientèle très exigeante avec un service de qualité, qui commence dès son arrivée: dès son entrée dans l'atelier, la voiture est directement prise en charge pendant que le client s'installe confortablement. »

Karyn est entourée d'une équipe hautement qualifiée. Bénéficiant des qualités d'une entreprise familiale, elle travaille avec la troisième génération: ses deux filles, beaux-fils et sa belle fille sont également actifs chez Pneu Vanhamme. Delphine et Sébastien gèrent la succursale de Fort Jaco (Uccle), créée en 2011. La continuité est bien assurée avec une philosophie identique: « L'écoute et le conseil au client, répondre à ses questions de la manière la plus précise et lui proposer le service et les produits qui lui correspondent le mieux sont nos priorités. »

A l'instar du « kit hiver », adapté à chaque voiture, pneu avec homologations constructeur, jante, avec des capteurs de pression électronique, etc... « Nous accordons beaucoup d'importance au choix du produit en fonction du véhicule, et pas uniquement son coût. Avec le dynamisme

d'une équipe jeune, cela a grandement contribué à notre excellente image auprès des particuliers et des professionnels. »

La station vend uniquement des pneus de qualité des marques « premium » et « quality », pour tous les véhicules, demandes et budgets. Elle propose un service de gardiennage offert la première saison à l'achat de pneus ou kit hiver. Avec un forfait permutation saisonnière des roues à un tarif attractif: 80€ la permutation des quatre roues (avec nettoyage des roues stockées et gardiennage), avec ou sans rendez-vous.

La station a également un service « pick-up », et est recommandée par les plus grandes compagnies de leasing: les chauffeurs de Pneu Vanhamme vont chercher les voitures de société dans les entreprises pour changer les pneus et les ramener le jour-même, pendant que les employés travaillent.

Enfin, Pneu Vanhamme a diversifié ses services avec la fourniture d'accessoires: jantes en alliage, porte-vélos, attache-remorques, coffres de toit, nettoyage à la main, disques et plaquettes de frein, chaînes à neige, batteries...



02 386 03 10

Ch. de Bruxelles 722/724  
1410 Waterloo

pneuvanhamme.be  
info@pneuvanhamme.be

### Horaires

Du lundi au vendredi  
de 8h30 à 18h00

Le samedi  
de 9h00 à 12h00

