Marilyn Laporte se concentre sur les activités de contrôle de la température

Qu'il s'agisse d'un distributeur, d'un scientifique ou d'un OEM, Marilyn Laporte peut trouver rapidement des points communs avec les clients. En tant que Canadienne française qui travaille pour la division américaine d'un fabricant allemand, Mme Laporte sait s'adapter à divers cultures, environnements et situations. L'adaptabilité vient naturellement à Mme Laporte, qui parle français et anglais, ayant été élevée de façon à apprécier d'autres cultures et points de vue.

Points communs – Nous voulons tous les mêmes choses
Mme Laporte est le type de personne qui a hâte d'apprendre et de connaître de nouvelles choses. Son intérêt pour les autres l'aide à établir des rapports significatifs. Elle sait que, malgré la situation, nous voulons tous les mêmes choses — nous faire entendre et respecter, savoir que nous faisons ce qu'il faut et prendre les bonnes décisions.

« Chaque client veut la même chose : avoir 100 % confiance en sa décision. Mon travail consiste à avoir une incidence dans la vie de mon client — l'aider à réussir. Cela consiste à lui offrir des solutions sûres lui permettant de savoir qu'il n'aura plus jamais à affronter les mêmes problèmes. »

– Marilyn Laporte, gestionnaire de comptes, Canada, JULABO USA.

Pourquoi il faut penser au-delà de l'application
Mme Laporte sait que les solutions de contrôle de la température influent beaucoup sur la production et les processus, mais elle sait qu'elles influent aussi sur les gens qui les utilisent. Pour Mme Laporte, trouver la bonne unité de contrôle de la température, c'est plus qu'une simple application de laboratoire : c'est le flux des travaux et la limitation des perturbations et des retards opérationnels. C'est avoir confiance que la solution conviendra à l'environnement courant du laboratoire.

C'est important pour moi que le TCU (équipement de régulation thermique) dirige l'application, mais c'est aussi important de prendre en compte la réalité du laboratoire — qu'est-ce qui arriverait si l'application tombait en panne? Quel en serait le coût? »

– Marilyn Laporte, directrice de compte, Canada, JULABO USA., sur l'importance de la bonne solution.

Travailler en tant qu'équipe pour parer à toutes les éventualités
Pour s'assurer que chaque client obtient la meilleure solution pour son laboratoire, Mme Laporte se fie à l'expertise technique du chimiste et directeur de produit principal interne de JULABO, Mark Diener. Selon elle, son travail à elle consiste à protéger les activités du client et à assurer le bon fonctionnement de l'exploitation. M. Diener veille à répondre aux besoins techniques et scientifiques du client. Selon Mme Laporte, ils collaborent tous deux pour parer à toutes les éventualités et protéger les activités du client de tous les points de vue.

« Quand nous parlons à un client, Mark et moi portons attention à des éléments différentes. Il se concentre sur les aspects scientifiques et techniques. J'évalue ce que tout cela signifie pour ses activités. Je réfléchis aux problèmes commerciaux globaux et, lui s'assure que l'application scientifique fonctionne. Nos efforts se complètent et aident le client à relier les points. »

– Marilyn Laporte, gestionnaire de comptes, Canada, JULABO USA.

Spécifier un réfrigérant, un réchauffeur à recirculation ou une unité de contrôle de la température de liquide est hautement technique. Beaucoup de facteurs doivent être pris en considération. Mme Laporte comprend l'importance de poser des questions et de s'assurer que les clients comprennent comment leurs réponses influent sur la recommandation de produits. Elle se fie à un processus organisé et préparé attentivement pour comprendre tant les besoins scientifiques du client que l'impact qu'une nouvelle solution aura sur ses activités.

« Il nous faut beaucoup de détails pour trouver la solution de contrôle de la température appropriée. Une partie de mon travail consiste à aider les clients à comprendre pourquoi il nous faut ces renseignements et comment ils peuvent changer le cours des choses. Par exemple, si nous ne connaissons pas le temps idéal qu'il faut pour atteindre une température donnée du client, les recommandations de capacité de refroidissement ou de chauffage peuvent être affectées. Toutes les pensées, tous les détails et toutes les données sont analysés et traités pour produire la recommandation optimale. Puis, nous écoutons également les souhaits des clients quant aux spécificités de leur laboratoire et à la façon dont le processus influe sur les autres éléments de leurs activités. À partir de là, nous pouvons faire de solides recommandations permettant au client d'avoir l'esprit tranquille. »

– Marilyn Laporte, gestionnaire de comptes, Canada, JULABO USA.

Faire croître les activités des autres
L'objectif principal de Mme Laporte consiste à aider ses clients à protéger et à améliorer leurs activités, faisant d'elle un bon allié des distributeurs et des OEM qui vendent les TCU de JULABO dans le cadre de leurs offres. En plus de se concentrer sur l'application et la taille de la bonne solution, elle comprend l'intérêt des distributeurs et des OEM en terme d'augmentation de leurs activités.

Tout au long de la pandémie, Mme Laporte s'est consacrée à des séances de formation virtuelles pour aider les partenaires de JULABO, y compris les distributeurs, les fournisseurs de laboratoire et OEM, à bien comprendre les produits de JULABO et en quoi ils diffèrent des autres produits sur le marché. Elle veut leur fournir les outils et les connaissances nécessaires pour leur permettre d'avoir l'esprit tranquille quand ils recommandent les produits de JULABO. « J'aime vraiment être créative et adapter mon soutien

en fonction de ce que les clients veulent vraiment », dit Mme Laporte. En fin de compte, elle espère que ses efforts aideront d'autres activités essentielles à prospérer.

« Je n'ai pas vraiment de produit de JULABO favori. Chaque produit a une utilité différente en fonction de l'application. Pour moi, la différence majeure entre JULABO et les autres, c'est le soutien qu'offre JULABO. La différence entre nous et les autres, c'est que vous savez que JULABO soutiendra le produit. Nous offrons divers services conçus pour simplifier la vie du client, que ce soit l'installation et la formation virtuelles, les heures de service prolongées ou l'entretien prédictif. Si vous cherchez un fournisseur qui ne vous causera pas de soucis, c'est JULABO qu'il vous faut. »

– Marilyn Laporte, gestionnaire de comptes, Canada, JULABO USA.

Selon Mme Laporte, les défis commerciaux courants ont un impact direct sur la satisfaction des clients vis-à-vis d'un produit. Ils veulent savoir ce qui arrivera s'ils font face à un code d'erreur ou un problème. Ils veulent être assurés que quelqu'un pourra les aider à étendre leurs processus ou à penser à d'autres applications. Ils veulent savoir qu'ils peuvent former les nouveaux utilisateurs rapidement sur l'équipement et protéger leurs données et leurs processus. Pour Mme Laporte, les appels de service à réalité augmentée, les tests aux fluides thermiques grâce à JULABO Crystal, les livraisons virtuelles et l'application JULABO sont de formidables moyens de soutenir les clients. Elle veille à ce que chaque client comprenne que l'équipe de JULABO pourra l'aider longtemps après l'achat, que l'équipement provienne d'un distributeur, d'un OEM ou directement de JULABO USA.

S'amuser et relever les défis

Quant à protéger et à améliorer ses propres activités, Mme Laporte a passé beaucoup de temps à réfléchir sur ce qui compte. Elle sait que son succès est en fonction de sa capacité à aider les autres à améliorer leurs activités. Ainsi, elle se concentre sur sa santé mentale, physique et émotionnelle. Elle avoue qu'elle peut parfois être un peu maladroite. Garder les choses amusantes et légères peut réduire le stress lié à la résolution de problèmes en matière de science, d'innovation et d'ingénierie. Elle a appris à s'adapter à diverses circonstances et à être à son meilleur, quelle que soit la situation, et, s'il faut réduire la tension au moyen d'un peu de frivolité, c'est ce qu'elle fait.

Avant la pandémie, Mme Laporte, qui est de nature extravertie, fréquentait beaucoup les gens. Elle était souvent entourée de personnes. Elle est reconnaissante envers tout le soutien que lui ont offert la famille JULABO et ses clients qui l'ont aidée à se sentir connectée au monde. Pour lutter contre la solitude et l'isolement, Mme Laporte aime aller se promener en vélo et courir dans la mesure du possible. « Voir les gens vaquer à leurs affaires, on se sent comme si on fait partie d'un groupe, de quelque chose de plus important que soi-même », dit Mme Laporte.

Trouver les aspects positifs de la pandémie

Mme Laporte explique que malgré que bien des choses aient changé à cause de la pandémie de COVID-19, certains résultats ont été positifs. Elle connaît maintenant plus que jamais l'importance de s'entourer de personnes sur lesquels on peut se fier. Elle souligne aussi que la pandémie a encouragé la créativité et a révélé de nouvelles façons dont nous pouvons nous aider les uns les autres à améliorer notre monde.

Bien que la créativité et l'innovation rencontrées en collaborant avec ses clients l'aient impressionnée, elle se passionne pour les activités à venir et pour les nouvelles voies de la créativité. Il lui importe de travailler avec une équipe qui, elle aussi, encourage la créativité et la possibilité.

« Je suis très reconnaissante que JULABO encourage la créativité et l'innovation. L'entreprise est ouverte aux idées et écoute ce que disent les employés et les clients. Elle n'est pas trop imposante et cela lui permet d'apporter des changements ou de s'ajuster. Elle est très adaptable, ce que j'apprécie. Elle ne veut pas attendre que quelqu'un d'autre trouve une solution. Elle n'a pas peur d'essayer de nouvelles choses si cela peut permettre d'aider quelqu'un. C'est le genre de direction qu'il nous faut en ce moment. »

– Marilyn Laporte, gestionnaire de comptes, Canada, JULABO USA, expliquant pourquoi elle aime travailler pour JULABO.

Collaborer avec Marilyn Laporte

Pour ceux qui cherchent des solutions de contrôle de la température de liquide au Canada, Mme Laporte en défend vigoureusement les intérêts. Elle ne veut pas seulement résoudre un problème; elle veut s'assurer que les clients ont l'esprit tranquille quant à leur décision et sont excités par les possibilités. Si vous voulez quelqu'un qui évaluera votre contrôle de la température de tous les points de vue, contactez Mme Laporte. Elle se fera un plaisir de vous contacter.