

CÔTE-D'OR. Tonnellerie Rousseau : « C'est la relation client qui a le plus changé »

ARTISANAT. Avec près de 70 % de son activité réalisée à l'étranger, la Tonnellerie Rousseau (Gevrey-Chambertin), a dû réagir vite pour protéger son marché à l'export. « En janvier, je me rappelle avoir fait ma tournée clients aux États-Unis : je pouvais encore me déplacer librement, même si on voyait des gens masqués. Puis mi-février, tout s'annule : les salons, événements... plus rien. Ça nous a fait un gros coup au moral », entame Frédéric Rousseau, codirecteur général de l'entreprise historique qui réalise 11,45M€ par an. Mais les semaines passant, les affaires se maintiennent.

« Plus de vol et frontières fermées »

« Durant le confinement, nous étions en pleine constitution de stock de bois, et les containers conti-



avec nos tonneaux à l'intérieur. Nous avons donc pu assurer nos livraisons sans aucun retard et

sans conditions d'expédition particulières », se rappelle notre interlocuteur qui a également réceptionné des commandes. « Évidemment, le carnet est moins fourni qu'à la normale. Mais il n'est pas vide », nous confie-t-il, accusant « entre - 25 et - 30 % » sur ses marchés américains, australiens et européens. « Au-delà de ça, le virus nous a surtout posé problème en relation clientèle », poursuit-il. Habitué à parcourir le monde pour « visiter » les vigneron qui élèvent dans ses fûts, le Côte-d'Orien a dû improviser, depuis son atelier. « Il n'y avait plus de vol, les frontières étaient fermées. Nous avons pu réaliser les interventions d'urgence, mais pour le reste, nous avons multiplié nos

contacts téléphoniques », précise notre interlocuteur, qui a opté pour des visites virtuelles de sa tonnellerie, en visio, auprès de ses prospects.

Le temps de développer de nouveaux produits

« Finalement, c'est là que la crise a le plus bousculé nos habitudes : on a axé sur le marketing direct, on a fait beaucoup de communication digitale sur les réseaux... Nous avons pu faire des choses qu'on repousse à chaque fois », conclut Frédéric Rousseau. Dans les mois qui viennent, il prendra le temps de « développer de nouveaux produits », et compte faire entrer ses 41 collaborateurs dans une importante campagne de formation professionnelle.

Marie MORLOT

Frédéric Rousseau, le codirecteur général de l'entreprise, située à Gevrey-Chambertin, a dû gérer différemment sa relation client, en proposant, notamment, des visites virtuelles.

Photo LBP/Tonnellerie Rousseau