



Communiqué de presse  
Reims, le 20 février 2023

## **PUM dédie une cellule support à l'accueil de ses nouveaux clients : PUM&Vous**

**Pour poser les bases d'une relation de proximité avec ses nouveaux clients et les aider à profiter au maximum de ses offres et services, le négoce-partenaire des professionnels du Bâtiment et des Travaux Publics va plus loin dans l'accueil de ses nouveaux clients avec la mise en place d'une cellule de support client baptisée PUM&Vous.**

La cellule de support client PUM&Vous prend contact par téléphone avec chaque nouveau client dans les 48 heures suivant la création de son compte. Cette première prise de contact a pour but d'identifier les attentes et besoins spécifiques des nouveaux clients, de garantir la pertinence de leurs informations, et de s'assurer d'un parcours client phygital « sans couture ».

Les collaborateurs, spécialement formés sur les gammes de produits, la logistique ou encore le fonctionnement des agences sont en mesure d'assurer une prise en charge qualitative et personnalisée de chacun des nouveaux clients.

*« La prise en charge d'un nouveau client est essentielle pour comprendre au mieux ses besoins et bâtir une relation de confiance, c'est gagnant-gagnant puisque cela permet de lui apporter le meilleur niveau de service et en retour, de le fidéliser pour, au bout du compte, développer de nouvelles opportunités commerciales. »* déclare Sibylle Daunis-Opfermann, Directrice Générale de PUM.

En 2022, plus de 80 000 comptes ont été facturés, soit 15 000 de plus en seulement cinq ans, notamment grâce au site [mypum.fr](http://mypum.fr). PUM a à cœur d'optimiser l'accueil de ses clients et d'améliorer ses services.

### **A propos de PUM**

Enseigne de Saint-Gobain Distribution Bâtiment France depuis 2004, PUM propose des services et des solutions innovantes en matériaux de synthèse aux entreprises du Bâtiment et des Travaux Publics. Réseau spécialisé de 211 points de vente, présent partout en France, PUM est le négoce-partenaire de plus de 80 000 clients professionnels qui savent pouvoir compter sur les conseils de ses équipes ultra-formées et la disponibilité de plus de 20 000 références au catalogue.

[www.mypum.fr](http://www.mypum.fr)



### **À propos de Saint-Gobain Distribution Bâtiment France**

Saint-Gobain Distribution Bâtiment France (SGDB France), filiale du Groupe Saint-Gobain, est le premier distributeur de matériaux de construction en France, au service des professionnels et de ceux qui s'investissent dans l'amélioration de leur habitat. Ses principales enseignes sont POINT.P, Cedeo, Asturienne, PUM, SFIC, La Plateforme du Bâtiment, Dispano, Panofrance, CLIM+ et CDL Elec. Grâce à ces dernières, Saint-Gobain Distribution Bâtiment France dispose d'un réseau de plus de 2 000 points de vente à travers l'hexagone.

Pour compléter son offre, SGDB France a lancé La Maison Saint-Gobain ([lamaisonsaintgobain.fr](http://lamaisonsaintgobain.fr)), une plateforme d'inspiration, de conseils et de services pour accompagner les particuliers de A à Z dans leurs projets d'aménagement et de rénovation pour un habitat plus confortable, plus sain et plus responsable.

[carrieres.sgdb-France.fr](http://carrieres.sgdb-France.fr)  @SgdbFrance