



C O M M U N I Q U É D E P R E S S E

## LE PHÉNOMÈNE « LES TUTOS DE JOAO »

### COMMENT DES TUTOS RÉPONDENT AUX BESOINS DES ARTISANS

À CHARTRES, 04/2024

Depuis 2020, le Groupe Lorillard a révolutionné l'accès aux conseils techniques de ses clients professionnels avec le lancement des «[Tutos de Joao](#)», une série innovante de tutoriels vidéo, disponibles sur sa chaîne [YouTube Groupe Lorillard](#).

Pensés initialement pour répondre efficacement aux défis posés par le contexte de la pandémie de COVID-19 et ses périodes de confinement, ces tutoriels offrent des conseils et astuces techniques essentiels dans un format succinct de trois minutes. Et rien ne prédisposait ces tutos à ce succès grandissant...

Joao Alves est Responsable Technique au sein du Groupe Lorillard ; passionné par son métier, en 2020, il est choisi par le service Communication pour être la tête d'affiche d'une série de tutoriels dans le but de « démystifier » les aspects techniques de la menuiserie, les rendant ainsi accessibles et offrant un soutien précieux aux concessionnaires du réseau Lorenove par le biais de vidéos. Leur introduction a marqué un tournant, offrant une solution pratique et accessible aux concessionnaires, notamment avec la création des 2 premiers tutoriels sur la prise de cotes à distance pendant la période de la pandémie de COVID-19. Aujourd'hui ces tutoriels cumulent plus de 280 000 vues, et le top 5 des vidéos les plus consultées répond à des problématiques telles que le réglage d'une fenêtre oscillo-battante, le déblocage d'une poignée à 45 degrés, le réglage d'une fenêtre ayant des difficultés de fermeture, le problème de fermeture d'une fenêtre oscillo-battante et le déblocage d'une fenêtre en drapeau.



Joao Alves est Responsable Technique au sein du Groupe Lorillard, animateur et tête d'affiche des «Tutos de Joao». © Lorillard

### QUAND LA PÉDAGOGIE DEVIENT VIRALE

« Nous avons publié ces tutoriels sur notre chaîne YouTube, et rapidement, des personnes extérieures au réseau, notamment des artisans et des particuliers, ont commencé à nous contacter pour demander de l'aide sur d'autres sujets, poser des questions auxquelles nous avons répondu et même nous remercier de la mise à disposition de ces tutoriels », explique Joao. « Nous avons vite constaté un engouement grandissant et avons réalisé que ces vidéos étaient très appréciées pour leur côté pratique et pédagogique. »

La clarté, la simplicité et l'efficacité de ces vidéos ont rapidement séduit non seulement les professionnels du réseau Lorenove mais également leurs clients. Fort de ce succès, d'autres tutoriels ont été développés pour les marques BtoB de Lorillard et diffusés depuis deux ans.





## C O M M U N I Q U É   D E   P R E S S E

Le succès fulgurant de ces vidéos s'est fondé sur leur capacité à rendre accessibles des procédures techniques. Ce succès dépasse largement les attentes initiales, transformant «Les Tutos de Joao» en un outil pédagogique précieux, utilisé bien au-delà des frontières du réseau, pour guider et accompagner les clients et les professionnels dans la résolution de leurs difficultés.



## N E T F L I X   N ' A   Q U ' À   B I E N   S E   T E N I R !

Actuellement, 20 épisodes sont disponibles en ligne. Ces vidéos sont tournées et mises en ligne à raison d'une par mois, à l'exception des périodes de vacances. Les sujets abordés portent principalement sur les produits conçus par le Groupe, tels que les menuiseries, les portes d'entrée et les volets roulants. Deux épisodes sont notamment prêts à être diffusés sous peu, se concentrant sur la menuiserie Fusia. En outre, une prochaine série est en cours de préparation, abordant des sujets tels que le remplacement des vitrages sur des menuiseries PVC, bois ou aluminium, ou comment déparcloser, comment caler le vitrage d'une fenêtre qui s'affaisse, etc.

« De nombreux cas d'interventions après-vente ont trouvé leur solution grâce aux tutoriels. Prenez l'exemple de la fenêtre en drapeau, dont le vantail pivote sur un axe horizontal bas et un axe vertical, l'intervention de nos techniciens est devenue presque inutile. En dirigeant nos clients vers les tutoriels pour suivre les instructions, ils parviennent à réparer la fenêtre par eux-mêmes. Nous observons une baisse significative des appels pour ce type de service après-vente » explique Joao. « J'encourage les artisans et les clients à nous poser leurs questions, nous les lisons et prenons le temps nécessaire pour y répondre. Ils peuvent également nous proposer des idées de nouveaux tutos en fonction de leurs besoins récurrents ».





## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

© Lorillard



## Remplacer le cylindre d'une porte d'entrée

Cet exemple, comme d'autres, illustre parfaitement l'efficacité des tutoriels de Joao, transformant des situations complexes en interventions simples et autonomes pour les clients et artisans. Le fait que ces tutoriels permettent de réduire significativement les demandes de service après-vente confirme leur clarté, leur précision, et leur utilité pratique. Ils offrent non seulement un outil d'apprentissage mais aussi une solution

d'empowerment pour les utilisateurs, les rendant capables de résoudre des problèmes techniques spécifiques sans assistance extérieure. C'est une approche qui valorise la compréhension et l'indépendance, réduisant ainsi les coûts et le temps consacrés par les services techniques, tout en augmentant la satisfaction client.

Pour voir ou revoir « Les Tutos de Joao » c'est par ici : [Playlist « Les Tutos de Joao »](#)

Visuels ©Groupe Lorillard téléchargeables [ICI](#)

#### A propos du Groupe Lorillard :

Fondé en 1936 à Chartres et présidé par Thierry Luce, le Groupe LORILLARD figure parmi les leaders français de la menuiserie industrielle sur-mesure.

Première entreprise indépendante du secteur, LORILLARD couvre l'ensemble du marché de la fenêtre et maîtrise la fabrication de ses produits grâce à un pôle industriel intégré.

La production est 100% française avec 90% des composants de provenance d'industriels français LORILLARD est actuellement l'une des seules entreprises à décliner son offre dans quatre matériaux : bois, PVC, aluminium, mixte et HPC Composite.

Chiffres-clés : 1340 collaborateurs - chiffre d'affaires 2023 : 280 millions d'euros - production annuelle : 1 160 menuiseries par jour, 320 logements équipés ou rénovés par jour. [www.lorillard.fr](http://www.lorillard.fr)

Retrouvez le film du Groupe Lorillard, «Vision» via ce lien : <https://youtu.be/5TkiZ755KvA>

