



Salon du Bourget, 15 juin 2007

## Le service aux clients

**Dassault Aviation s'engage à « Penser client d'abord », c'est-à-dire leur offrir : la performance technique, des solutions innovantes, la confidentialité et le suivi personnalisé en optimisant la maîtrise des coûts et des délais.**

Dassault Aviation s'adapte au marché, c'est-à-dire aux demandes des clients qui font vivre l'entreprise et qui souhaitent, invariablement, pouvoir bénéficier des produits et des services les plus performants au « juste prix ». La baisse des coûts, de structure et des programmes, est un des premiers objectifs de l'entreprise. Tous les membres de l'entreprise ont intégré des notions mises en œuvre quotidiennement : faire « juste assez », éviter la sur-spécification, rechercher l'excellence technique uniquement là où elle est essentielle et « faire bien du premier coup ».

C'est le cas sur le dernier né de nos avions d'affaires, le Falcon 7X avec, en plus, grâce à la mise en place des outils informatiques de gestion de cycle de vie du produit, l'assurance d'une intégration optimale des métiers et des compétences de tous les partenaires industriels, des délais de production réduits et une maintenance de l'avion facilitée par sa prise en compte dès la phase initiale de conception.

Dassault Aviation s'applique à écouter ses clients, à comprendre leurs besoins, à se mettre à leur service et à respecter ses engagements. Dans ce sens, elle met en œuvre une formation interne baptisée « Classe Affaires » qui s'adresse aux ingénieurs et cadres de la société. Ceux-ci sont invités à concentrer leur réflexion sur la connaissance des marchés et des clients de Dassault Aviation pour « Penser client d'abord » et identifier leur contribution individuelle à cette orientation.

Dassault Aviation apporte une attention toute particulière au support qu'il fournit à ses clients pour les aider dans leurs besoins opérationnels quotidiens.

Les principaux objectifs consistent à :

- offrir aux clients un ensemble de produits et services visant à faciliter la disponibilité opérationnelle et la maintenance des avions pour la réussite de leurs missions ;
- offrir aux forces armées un support personnalisable selon leurs souhaits ;
- maintenir le produit utilisable, à un coût compétitif, en proposant des actions d'amélioration et de formation prenant en compte le retour d'expérience.

Les critères retenus pour adapter le soutien aux besoins logistiques du client sont :

- faciliter la mise en œuvre et le déploiement ;
- simplifier l'utilisation, optimiser le personnel et les moyens requis.

Contact : Yves ROBINS

☎ : + 33 (0)1 47 11 86 90

☎ : + 33 (0)1 47 11 87 40

Courriel : [presse@dassault-aviation.fr](mailto:presse@dassault-aviation.fr)

Internet : [www.dassault-aviation.com](http://www.dassault-aviation.com)