

Message aux clients de 1855

Paris, le 30 Janvier 2009

Chers clients,

Depuis six mois, nous avons reçu près de 500 lettres et emails de clients particulièrement agacés par la livraison tardive de leurs Bordeaux Primeurs 2005. J'ai bien évidemment lu personnellement chacun de ces courriers. Avec l'ensemble de mon équipe, nous avons fait le maximum pour traiter rapidement chacune de ces réclamations. Aujourd'hui, tous les vins ont été livrés, ou le seront sous quelques semaines, mais je voudrais expliquer à nos 50 000 clients ce qui nous est arrivé et pourquoi cela ne se reproduira plus jamais à l'avenir.

Au printemps 2008, la totalité des financements bancaires de 1855 a été brutalement supprimée, sans préavis, par nos deux banquiers, illustration du « credit crunch » à la française, avec pour effet mécanique de déstabiliser complètement notre chaîne d'achat-livraison qui fonctionnait bien depuis presque quinze ans.

Ainsi, depuis l'été 2008, la qualité de service de 1855 n'a donc pas été au niveau des attentes légitimes de nos clients acheteurs de Bordeaux Primeurs 2005. Cela a généré une inquiétude de certains média et forums sur la pérennité des sociétés de vente de vin par internet. Le point culminant a été atteint en décembre dernier par un article paru sur 1855 à caractère purement diffamatoire qui a même inquiété certains de nos clients, fournisseurs et partenaires.

Pour remédier à cela, j'ai le plaisir de vous annoncer que les fondateurs de 1855 ont créé « Aphrodite », société au capital social de 16.8 millions d'euros qui est désormais la holding de des fondateurs de 1855. Avec cette opération, réalisée pourtant dans un environnement économique et financier particulièrement difficile, la société dispose enfin aujourd'hui des moyens dont elle a besoin pour son développement.

Depuis le début de l'année 2009 est ainsi mis en place un plan ambitieux de réorganisation de notre service client et de notre logistique portant notamment sur les éléments suivants : un interlocuteur dédié à chaque client, un nouvel atelier de préparation de commande d'une grande productivité et une accélération du rythme d'approvisionnements-livraisons.

Aujourd'hui, je souhaite présenter mes plus sincères excuses à ceux de nos clients qui ont eu à subir des désagréments en 2008. Soyez assurés de ma détermination et de celle de mon équipe à vous apporter la qualité de service que vous attendez de 1855.

Emeric Sauty de Chalon

Président

PS : Pour remercier les clients concernés de leur compréhension et de leur ténacité à rester fidèle à 1855, j'aurai le plaisir d'inviter prochainement chacun d'eux à une dégustation privée de très grands vins, dont certains de millésimes antérieurs à 1945.