

**Canadian Equipment Dealer
Concessionnaire Agricole Canadien**

**RESOURCES FOR
SUCCESSFUL DEALERS**

**RESSOURCES POUR LES
CONCESSIONNAIRES
PERFORMANTS**



Listen & Learn

The team at Green Diamond Equipment knows a thing or two about active listening

L'écoute active pour apprendre des autres

L'équipe de Green Diamond Equipment en sait long sur l'écoute active. PAGE 12

PLUS - OUR ONGOING SERIES / NOTRE SÉRIE RÉGULIÈRE :

It's Just Good Business / Les affaires sont les affaires



Tina Sears is CEO of Green Diamond Equipment, which sells and services John Deere equipment to a diverse customer base throughout the Maritimes provinces.

Tina Sears est présidente et chef de la direction de Green Diamond Equipment, qui vend et entretient de l'équipement John Deere à une clientèle diversifiée dans les Maritimes.

Established: In 2007, Green Diamond Equipment was formed as a joint venture between PEI Farm Equipment and Planter's Equipment. In 2008, the two partners merged into Green Diamond Equipment. In 2012, the company purchased three additional locations, and in 2016, Green Diamond Equipment merged with Reddin Equipment.

Locations: 14 locations throughout the Maritimes provinces of New Brunswick, Nova Scotia and Prince Edward Island – about a 130,000-square kilometre area.

Employees: 280

Major lines: John Deere agricultural equipment, golf and sports equipment and consumer goods.

Customer base: Diversified agriculture, landscape, golf courses, residential, construction.

Fondation : Green Diamond Equipment est une coentreprise fondée en 2007 par PEI Farm Equipment et Planter's Equipment. En 2008, les deux entreprises partenaires ont fusionné sous le nom de Green Diamond Equipment. L'entreprise a acquis trois autres magasins en 2012, puis fusionné avec Reddin Equipment en 2016.

Magasins : 14 magasins au Nouveau-Brunswick, en Nouvelle-Écosse et à l'Île-du-Prince-Édouard, pour un territoire d'environ 130 000 km².

Employés : 280

Produits principaux : équipement agricole John Deere, équipement pour terrains de golf et autres terrains sportifs, biens de consommation.

Clients : Clientèle diversifiée (agriculture, aménagement paysager, terrains de golf, construction, consommation résidentielle).

Listening at heart of Green Diamond Equipment

by LYNN GROOMS

"COMMUNICATION SKILLS ARE AT THE HEART OF everything we do each day. And active listening encompasses the best of communication, including listening to what others are saying, processing the information and responding to it to clarify and elicit more information," states a summary of an active listening course offered by Training Centres of Canada.

The team at Green Diamond Equipment knows a thing or two about active listening. And given its diverse customer base, it's important to listen and respond.

"We listen to our customers, which gives us a great understanding of what their needs are and where there may be gaps," says Tina Sears, CEO of Green Diamond Equipment.

That's no easy task given that the 14-store dealership serves a wide variety of customers – from potato and dairy producers in Prince Edward Island to blueberry growers in New Brunswick to vegetable growers and vineyard owners in Nova Scotia. And since Green Diamond Equipment merged with Reddin Equipment last year, golf course superintendents have also become an important part of the customer base.

"There are 170 golf courses around the Maritimes – at the time of our merger with Reddin's, we covered about 60 percent of those courses with our products," Sears says. "Now that we have expanded into 14 locations, we want to increase that number very quickly."

Helping the company to reach for its business goals in the golf course market are employees who joined Green Diamond Equipment from Reddin after the merger last fall. In addition to selling and servicing John Deere golf equipment, Green Diamond Equipment also sells and services Ventrac and Ez-Go equipment lines.

"Knowing what new equipment to offer is about identifying what

L'écoute est au cœur des activités de Green Diamond Equipment

par LYNN GROOMS

« LES COMPÉTENCES EN COMMUNICATION SONT AU cœur de tout ce que nous entreprenons au quotidien. Et l'écoute active, qui consiste à se concentrer sur ce que les autres disent, à traiter l'information et à formuler une réponse en vue de préciser des renseignements ou d'en obtenir davantage, représente le summum de la communication », indique le résumé d'un cours sur l'écoute active offert par Training Centres of Canada.

L'équipe de Green Diamond Equipment en sait long sur l'écoute active. Et compte tenu de sa clientèle diversifiée, il est important qu'elle soit en mesure d'écouter et de répondre efficacement.

« Nous écoutons nos clients, qui nous aident à bien comprendre leurs besoins et les manques à combler », explique Tina Sears, présidente et chef de la direction de Green Diamond Equipment.

Ce n'est pas une tâche facile, puisque la concession de 14 magasins sert une clientèle très variée qui comprend des producteurs de lait et de pommes de terre à l'Île-du-Prince-Édouard, des cultivateurs de bleuets au Nouveau-Brunswick et des cultivateurs de légumes et des viticulteurs en Nouvelle-Écosse. Et depuis que Green Diamond Equipment a fusionné avec Reddin Equipment, l'an dernier, les chefs de l'entretien de terrains de golf constituent une part importante de la clientèle.

« Les Maritimes compte 170 terrains de golf. Quand nous avons fusionné avec Reddin Equipment, nos produits se retrouvaient sur environ 60 % de ces terrains, raconte M^{me} Sears. Maintenant que nous avons 14 magasins, nous voulons augmenter cette proportion très rapidement. »

Les employés qui se sont joints à Green Diamond Equipment dans le cadre de la fusion avec Reddin Equipment, à l'automne



JOHN DEERE



Green Diamond Equipment's trained technicians offer end-of-season inspection services for combines and other agricultural equipment.

Les techniciens qualifiés de Green Diamond Equipment offrent un service d'inspection de fin de saison pour l'équipement agricole, comme les moissonneuses-batteuses.

www.green-diamond.ca



The 14-store dealership serves a wide variety of customers – from potato and dairy producers in Prince Edward Island to blueberry growers in New Brunswick to vegetable growers and vineyard owners in Nova Scotia.

La concession de 14 magasins sert une clientèle très variée qui comprend des producteurs de lait et de pommes de terre à l'Île-du-Prince-Édouard, des cultivateurs de bleuets au Nouveau-Brunswick et des cultivateurs de légumes et des viticulteurs en Nouvelle-Écosse.

Green Diamond Equipment uses the John Deere ValuGard inspection program to help its customers maximize uptime of lawn mowers, compact tractors and other equipment.

Green Diamond Equipment applique le programme d'inspection ValuGard de John Deere pour aider ses clients à éviter les temps d'arrêt de leur équipement, comme les tondeuses à gazon et les petits tracteurs.

products complement ones that we already sell and then searching for and finding the premium brands," Sears says of the dealership in general. "Green Diamond would never sell a non-premium brand alongside one of the most respected brands in the world. This wouldn't make sense."

She points to the John Deere dealership's decision to add Stihl products to its lineup after the team identified customers' needs for a complete line of landscaping equipment.

"We partnered with the best in the business to make sure our customers had those chainsaws, leaf blowers and other products available to them... in a one-stop-shop situation," Sears says.

Green Diamond Equipment focuses on riding mowers and compact tractors for residential customers. But this growing consumer market has been a challenge, Sears says.

"Traditionally, our dealership was primarily focused on agriculture and, to be frank, the way in which we manage those important relationships has changed very little over time," Sears says. "The consumer market involves a different way of communicating and a different marketing approach. So the challenge involves making sure that we balance the long-term and important relationships with our agriculture customers while also targeting residential customers in the right way."

Positive customer experiences lead to loyalty and positive word-of-mouth advertising, but customers now also are more likely to post any negative experiences on social media.

"We tackle that by working on continuous improvement to offer the best in-store experience and also not being afraid of responding to and learning from negative experiences," Sears says.

Tracey Suley, Manager of Marketing and Communications at Green Diamond Equipment, acknowledges that keeping pace with social media and building a robust digital strategy requires an

dernier, aident l'entreprise à atteindre ses objectifs dans le marché des terrains de golf. En plus de l'équipement John Deere, la concession vend et entretient les gammes d'équipement Ventrac et Ez-Go.

« Pour savoir quelles nouvelles gammes d'équipement offrir, nous devons cerner les produits qui complètent bien ceux que nous vendons déjà, puis dénicher les marques de première qualité, indique M^{me} Sears. Green Diamond Equipment ne vendrait jamais des marques de qualité inférieure conjointement à l'une des marques les plus respectées au monde. Ça n'aurait pas de sens. »

Elle donne comme exemple la décision d'offrir des produits de marque Stihl, prise parce que l'équipe de la concession avait cerné le besoin, chez certains clients, d'avoir accès à une gamme complète d'équipement pour l'aménagement paysager.

« Nous avons collaboré avec le chef de file dans ce domaine, afin que nos clients puissent se procurer les scies à chaîne, les souffleuses à feuilles et les autres produits dont ils avaient besoin sous un même toit », raconte M^{me} Sears.

Pour les clients résidentiels, la concession met l'accent sur les tondeuses autoportées et les petits tracteurs. Cependant, la croissance de ce marché grand public représente un défi, souligne-t-elle.

« Avant, notre concession était principalement axée sur le marché agricole. Honnêtement, la façon de gérer ces importantes relations d'affaires a très peu changé avec le temps, explique-t-elle. Or, l'approche en matière de communication et de marketing diffère pour les clients résidentiels. Notre défi consiste donc à entretenir nos importantes relations à long terme avec les clients agricoles tout en ciblant les clients résidentiels de la bonne façon. »

Les expériences positives de clients favorisent la fidélité de la clientèle et la publicité



LYNN GROOMS

est un agricultural journalist
living in Mt. Hertz, WI /
est une journaliste agricole
résidente à Mount Hertz, au
Wisconsin.



Since Green Diamond Equipment merged with Reddin Equipment last year, golf course superintendents have also become an important part of the customer base.

Et depuis que Green Diamond Equipment a fusionné avec Reddin Equipment, l'an dernier, les chefs de l'entretien de terrains de golf constituent une part importante de la clientèle.



Compact tractors are popular with Green Diamond Equipment's customers for a variety of uses, including managing snow in the Maritimes. Les clients de Green Diamond Equipment achètent beaucoup de petits tracteurs. Ils s'en servent notamment pour déblayer la neige en hiver.

increasing amount of time and attention. "It's an important part of the entire buying experience. We now have one person dedicated to social media and our digital marketing plans kicked off in January. We will have the customer data we need to make data driven decisions." Suley says.

Sears adds, "Customers today are using technology to stay more connected, informed and engaged with the products they consume. Customer experience is not just a buzz term – it's truly where it's at."

GED

"The consumer market involves a different way of communicating and a different marketing approach. So the challenge involves making sure that we balance the long-term and important relationships with our agriculture customers while also targeting residential customers in the right way."

« L'approche en matière de communication et de marketing diffère pour les clients résidentiels. Notre défi consiste donc à entretenir nos importantes relations à long terme avec les clients agricoles tout en ciblant les clients résidentiels de la bonne façon. »

- Tina Sears
CEO / présidente et chef de la direction
Green Diamond Equipment

par le bouche-à-oreille, mais, de nos jours, les clients peuvent aussi raconter leurs expériences négatives sur les médias sociaux.

« Pour gérer cet aspect, nous travaillons continuellement à l'amélioration de l'expérience client dans nos magasins et nous cherchons à apprendre des expériences négatives et à nous adapter », dit M^{me} Sears.

Tracey Suley, directrice du marketing et des communications à Green Diamond Equipment, admet que le suivi des tendances sur les médias sociaux et l'élaboration d'une stratégie numérique efficace nécessitent de plus en plus de temps et d'énergie. « Il s'agit d'un aspect important de l'expérience d'achat globale. Un employé s'occupe maintenant des médias sociaux de façon exclusive, et nous avons mis en œuvre des plans de marketing numérique en janvier. Nous obtiendrons des données sur les clients afin de pouvoir prendre des décisions fondées sur celles-ci », explique M^{me} Suley.

« Désormais, les clients utilisent la technologie pour avoir un lien plus étroit avec les produits qu'ils consomment et demeurer mieux informés à leur sujet, ajoute M^{me} Sears. L'expérience client n'est plus qu'une simple expression à la mode, elle est au cœur de notre réalité. »

CAC

Your John Deere dealer in 14 Maritime locations.

<p>PEI</p> <p>Bloomfield, PE 902-853-2535</p> <p>Summerside, PE 902-436-4244</p> <p>800-716-4244 (toll free)</p> <p>Stratford, PE 902-569-2500</p>	<p>NB</p> <p>Grand Falls, NB 505-473-8903</p> <p>Woodstock, NB 505-325-8150</p> <p>865-771-3999 (toll free)</p> <p>Sussex, NB 505-432-8470</p> <p>865-787-8470 (toll free)</p> <p>Moncton, NB 505-388-3337</p> <p>865-991-3337 (toll free)</p> <p>Miramichi, NB 505-773-8013</p>	<p>NS</p> <p>Middleton, NS 902-625-3042</p> <p>855-379-9425 (toll free)</p> <p>Kentville, NS 902-678-5555</p> <p>866-868-8370 (toll free)</p> <p>Halifax, NS 902-450-0712</p> <p>855-450-0712 (toll free)</p> <p>Lower Onslow, NS 902-602-2516</p> <p>New Glasgow, NS 902-396-4125</p> <p>Antigonish, NS 902-603-5991</p>
---	---	--