**Baume & Mercier**

**Garanzia di continuità**

**Per ogni nuovo segnatempo Baume & Mercier la qualità è un presupposto imprescindibile, da cui trae origine ogni altro aspetto. Al di là del design, un orologio si definisce per le caratteristiche “invisibili” ma essenziali che consentono di giudicarne il valore. L’affidabilità e le prestazioni, naturalmente, ma anche il servizio post - vendita offerto, la possibilità di riparazione, l’immagine del brand e la sua etica. Elementi – insieme a molti altri – oggetto di un’attenzione costante da parte della *Maison* Baume & Mercier.**

La qualità ineccepibile non può essere messa in discussione per Baume & Mercier: rappresenta un presupposto imprescindibile per ogni nuovo segnatempo. È con questa filosofia che la *Maison* affronta ogni progetto creativo. Con una particolarità: una visione globale. Lo sviluppo del prodotto, la produzione e il servizio clienti fanno capo a un solo ed unico responsabile. Questo tipo di organizzazione garantisce molteplici vantaggi a favore della qualità, del valore e dell’ambiente in cui nasce un segnatempo. Un modo per non disperdere le responsabilità e per assicurarsi che tutto funzioni alla perfezione in ogni fase produttiva.

**Prevedere per durare**

Al di là della serie di test ai quali Baume & Mercier sottopone orologi e componenti, è a monte che tutto si decide. Immaginare, prevedere, anticipare ogni dettaglio persino prima degli schizzi preliminari: è questa la vera sfida. Controllare la qualità è indispensabile, ma prevedere fin dall’inizio tutti i vincoli legati alla produzione, alla vendita e all’utilizzo del segnatempo è molto più efficace. Progettare un orologio significa anche proiettarsi nella vita futura dell’oggetto, negli anni a venire, e prendere in considerazione fin da subito le problematiche di riparazione, logistica dei componenti, produzione, ma anche le questioni legali, per far sì che il prodotto, l’ambiente e i servizi integrati siano conformi con le varie legislazioni nazionali o regionali.

**La sistematicità del rigore**

Tutte le fasi produttive di un orologio Baume & Mercier sono soggette a test e controlli, così come il movimento – il componente di un segnatempo costituito da più elementi –, che deve dimostrarsi estremamente affidabile. Una volta assemblati i primi orologi, le preserie sono testate al polso da collaboratori della *Maison*. Se necessario, è ancora possibile apportare miglioramenti. Una volta lanciata la produzione in serie, ogni intervento è analizzato per definire e correggere il problema. Tutti gli interventi effettuati sono registrati per arricchire le future direttive di sviluppo.

In questa fase, il numero di interventi sugli orologi in garanzia è un verdetto implacabile. Impossibile mentire su questo parametro. A dimostrazione del circolo virtuoso innescato da Baume & Mercier, la percentuale di orologi riparati in garanzia (già una delle più basse del settore) è in costante diminuzione da diversi anni.

**Il cliente al centro**

Per Baume & Mercier, “qualità” non è una parola vuota. Le cause più diffuse che comportano la riparazione di un orologio della *Maison* in un centro di assistenza sono gli urti e i problemi di magnetizzazione. Due fattori esterni al processo produttivo.

Il cliente è da sempre al centro dell’attenzione di Baume & Mercier. A questo proposito, l’obiettivo del brand è offrire una rete di centri di revisione e riparazione sempre più capillare. Attualmente, i centri sono presenti in più di un centinaio di Paesi. Tuttavia, i segnatempo più complicati o le edizioni limitate, come pure i modelli d’epoca, sono inviati direttamente alla sede di Baume & Mercier a Les Brenets, nel Giura di Neuchâtel, per essere revisionati o riparati dagli orologiai esperti in questo tipo di prodotti esclusivi.

Per Baume & Mercier è un dovere assicurare la disponibilità dei componenti di tutti gli esemplari contemporanei, ovvero quelli prodotti negli ultimi 20 anni. Nel caso degli orologi più antichi, la *Maison* si impegna ad aiutare il cliente a riportare il segnatempo in buone condizioni, nonostante talvolta l’intervento possa richiedere tempo e denaro. Ma su questo argomento il punto di vista del brand è molto chiaro: quando un cliente oggi acquista un Baume & Mercier, ha la certezza di essere accompagnato dalla *Maison* per almeno due secoli successivi.

**Al di là del visibile**

Agli occhi dell’acquirente, un orologio è anzitutto un oggetto di design. Per questo,   
Baume & Mercier riserva un’attenzione costante alla fase creativa. Al di là di questo aspetto concreto, tuttavia, il valore di un orologio è dato da numerosi altri elementi non visibili – affidabilità, prestazioni, prezzo, garanzia, possibilità di revisione o riparazione in caso di urti, immagine del brand. Valori immateriali ma fondamentali per l’acquisto di un orologio di lusso. In questo senso, un Baume & Mercier rimarrà sempre ben più di un orologio.