

LONG-TERM RELATIONSHIPS KEY TO SUCCESS

BY / PAR STEPHEN MURDOCH

For 27 years and counting, Rowe Events has been providing lower mainland British Columbia with top-notch equipment and service. From booking to tear down, the popular event company continues to grow their client base for those looking to create a memorable experience.

Chris Lowe, CSEC, TCM-EVM, owner of Rowe Events, credits his Richmond-based company's success on their commitment to customer service. "We have a courteous and professional staff that ensures our client's experience is stress-free. Trust and honesty are at the very core of what we do every day. We work in an extremely competitive environment. When we say we will do something, we do it. It's that simple. It's important that we're known as the company you can always count on," he said.

The greatest challenge for Lowe and his team remains rebuilding the business post-COVID. "We had six full-time staff members. Unfortunately, we had to let all but one of them go. We are now faced with the challenge of finding new good people who want to work in the industry. It's difficult to replace staff that have years of experience. On a positive note, day-to-day operations continue using a part-time model. These part-timers have retired from careers with relevant work experience."

Having 37 years of experience in the event industry, the time came to look at things with a different eye. "Part-timers who have held prior full-time positions don't require as much training. They have the ability to figure out the challenges of working in our industry. A new staffing model that is more heavily based on variable costing versus fixed employee costs has proven successful. I would encourage others to look at how they too can introduce a new employee structure," Lowe explained.

Although Lowe expects old-style events to always be in demand, he believes the industry will look much different in the coming years. "Events can now be virtual, live or hybrid. Planners now have access to people who will attend events in one or two formats, so it has expanded the potential audience that is available to an event. This means events can attract speakers and attendees from literally anywhere in the world. This will open up some interesting opportunities for all of us."



LA CLÉ DU SUCCÈS DES RELATIONS COMMERCIALES À LONG TERME

Depuis plus de 27 ans, Rowe Events fournit aux Basses-terres continentales de la Colombie-Britannique du matériel et un service de premier ordre. De la réservation au démontage, la populaire entreprise en organisation événementielle continue d'élargir sa clientèle pour ceux qui cherchent à créer une expérience mémorable.

Chris Lowe, CSEC, TCM-EVM et directeur de Rowe Events, attribue le succès de son entreprise, située à Richmond, à l'importance qu'elle accorde au service à la clientèle. « Nous avons un personnel courtois et professionnel qui veille à ce que l'expérience de la clientèle soit sans stress. La confiance et l'honnêteté sont au cœur même de ce que nous faisons tous les jours. Nous travaillons dans un environnement extrêmement concurrentiel. Nous tenons nos promesses. C'est aussi



PHOTOS COURTESY OF ROWE EVENTS

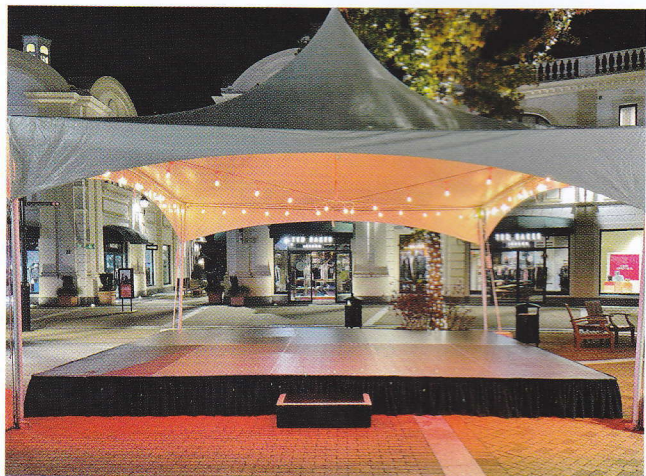
simple que cela. Il est important que nous soyons connus comme étant l'entreprise sur laquelle vous pouvez toujours compter», a-t-il déclaré.

Le plus grand défi pour M. Lowe et son équipe reste la reconstruction de l'entreprise après le passage de la COVID-19. « Nous avons six employés à temps plein. Malheureusement, nous avons dû les laisser partir tous sauf un. Maintenant, nous faisons face au défi de trouver du nouveau personnel compétent qui veut travailler dans le secteur de la location. Il est difficile de remplacer le personnel aux nombreuses années d'expérience. Sur une note plus positive, les activités quotidiennes continuent d'utiliser le modèle de la structure à temps partiel. Ces travailleurs à temps partiel très compétents ont pris leur retraite ».

Après 37 ans d'expérience dans l'industrie de l'événement, le moment est venu de regarder les choses d'un autre œil. « Les travailleurs à temps partiel qui ont déjà occupé des postes à temps plein n'ont pas besoin d'autant de formation. Ils ont la capacité de comprendre les défis de travailler dans notre industrie. Un nouveau modèle de dotation de personnel qui repose davantage sur une méthode de coûts variables, comparativement aux coûts fixes de main-d'œuvre, s'est avéré fructueux. J'encourage toutes les entreprises à examiner comment elles peuvent, elles aussi, intégrer une nouvelle structure des effectifs », a expliqué M. Lowe.

Bien qu'il s'attende à ce que les événements classiques se vendent bien, il croit que l'industrie sera très différente dans les années à venir. « Aujourd'hui, les événements peuvent se dérouler virtuellement, en présentiel ou les deux. Les planificateurs ont désormais accès à une clientèle qui assistera à des événements dans un ou deux formats, élargissant ainsi l'auditoire susceptible d'assister à un événement. Cela signifie que les événements peuvent attirer des conférenciers, des conférencières et des participants et participantes de littéralement n'importe où dans le monde. Cela ouvrira des portes intéressantes pour nous tous ».

Pour M. Lowe, la pandémie a été une révélation en ce qui concerne la façon dont il dirige son entreprise. « En tant qu'industrie, nous devons être capables de nous adapter. Il est important de penser aux éléments



The pandemic has been an eye-opener for Lowe in terms of how he runs his business. "As an industry, we must be adaptable. It's important to think about items that will now fit the needs of the new formats. If we can't provide those ourselves, we need to look at partnerships that enable us to work as a cohesive team. There may be modifications to the events we have worked on the past and this may require a new kind of rental product or service offering. Together, we have to learn how to live with our new reality," he went on to say.



All of these changes have led to Lowe modifying his existing business model. “We continue to look at who our typical client is. Instead of larger events, we’re getting calls for home-based or park-based events. People are wanting to keep doing events based on the guidelines in place at the time of their event. So, we have increased our inventory of items that fit this new market and it has paid off. We’re prepared to continue with this new market and also be able to support it should something change with guidelines again in the future.”

Since taking over Rowe Events in 2018, membership in the Canadian Rental Association (CRA) is a must have. “Through the years, I have met many wonderful people from across the country. The networking opportunities provided by the CRA have helped to grow our business. Those interactions keep you up-to-date on the latest industry trends which is so important when you work in a competitive event rentals community.”

Access to timely and relevant industry information has been another benefit of being a CRA member. “The association continues to deliver engaging education programs. They continued to look at the actual dynamics of our profession and the changes taking place within our industry. Having the ability to lean on the CRA for information on almost every facet of my business is important. I’m also appreciative of the CRA Insurance Program. Since it was specifically created for the rental industry, it has helped to reduce our insurance costs,” Lowe concluded.

Learn more about Rowe Events & Show Services at www.roweevents.ca. Like them on Facebook at www.facebook.com/roweevent and follow them on Instagram at [@roweevent](https://www.instagram.com/roweevent). 🍀

qui répondront désormais aux besoins des nouveaux formats. Si nous ne pouvons pas les fournir nous-mêmes, nous devons envisager des partenariats qui nous permettent de travailler en équipe cohésive. Il se peut que certaines modifications apportées aux événements antérieurs nécessitent un nouveau type de produit ou de service de location. Ensemble, nous devons apprendre à vivre avec notre nouvelle réalité », a-t-il poursuivi.

Tous ces changements ont amené M. Lowe à modifier son modèle d'affaires existant. « Nous continuons à essayer d'identifier qui est notre client type. Au lieu d'événements d'envergure, nous avons des demandes d'événements à domicile ou dans des parcs. Les gens veulent continuer à organiser des événements en fonction des mesures en place au moment de leur événement. Nous avons donc augmenté nos stocks d'articles qui correspondent à ce nouveau marché et cela a porté ses fruits. Nous sommes prêts à entreprendre ce nouveau marché tout en étant aptes à le soutenir pour le cas où certaines mesures devaient changer à nouveau ».

Depuis qu'il a pris le contrôle de Rowe Events en 2018, l'abonnement à l'Association canadienne de location (ACL) est un incontournable. « Au fil des ans, j'ai rencontré beaucoup de gens merveilleux venant de partout au pays. Les occasions de réseautage offertes par l'ACL ont contribué à la croissance de nos activités. Ces interactions vous permettent de vous tenir au courant des dernières tendances de l'industrie, ce qui est si important lorsque vous évoluez dans un environnement concurrentiel ». L'accès à une information à la fois opportune et pertinente sur l'industrie a été un autre avantage d'être membre de l'ACL. « L'Association continue d'offrir des programmes éducatifs attrayants. Ils ont continué d'examiner la dynamique réelle de notre profession et les changements qui se produisent au sein de notre industrie. Il est important de pouvoir compter sur l'ARC pour obtenir des renseignements sur presque toutes les facettes de mon entreprise. Je suis également fort reconnaissant du régime d'assurance de l'ACL. Depuis qu'il a été créé spécifiquement pour l'industrie de la location, il a contribué à réduire nos coûts d'assurance », a conclu M. Lowe.

Pour en savoir plus sur Rowe Events & Show Services allez à www.roweevents.ca. Aimez-les sur Facebook à www.facebook.com/roweevent et suivez-les sur Instagram à [@roweevent](https://www.instagram.com/roweevent). 🍀