

DE LA VENTE À L'APRÈS-VENTE : UNE BONNE COORDINATION POUR DES CLIENTS INFORMÉS ET SATISFAITS



Vos vendeurs ont parfois tendance à promettre toujours plus pour assurer la conclusion d'une vente VN ou VO. Souvent par peur de l'échec, ils vont par exemple s'engager sur une livraison rapide sans tenir compte du temps de préparation d'un VO, ou minimiser les futures dépenses en jouant sur une confusion garantie/entretien... Pour éviter les effets dévastateurs de ce type de situation sur le taux de satisfaction client, une coordination optimale des services vente et après-vente doit être mise en place.

UN PROCESS DE MISE EN MAIN CLAIR ET EFFICACE

Pour la plupart des acheteurs VN ou VO, la remise du véhicule est un moment privilégié, souvent chargé d'affectivité. Pour que soit pérennisé ce sentiment positif, le client doit repartir au volant de sa nouvelle acquisition en toute confiance, et sans motif d'être déçu par la suite. Pour cela, la mise en main doit reposer sur trois étapes essentielles :



1. Au préalable, le vendeur aura réuni toutes les pièces du dossier de cession et réglé tous les détails fastidieux liés à la vente, notamment les démarches administratives.



2. Le responsable de la mise en main s'assure que l'intégralité des clauses, en particulier celles de la garantie et obligations associées, sont parfaitement claires dans l'esprit du client.



3. Avant toute remise des clés, le client est présenté au réceptionnaire atelier qui sera son interlocuteur pour les entretiens programmés et autres interventions.

DES CONDITIONS DE SAV OPTIMISÉES

Dans tous les domaines, les consommateurs sont aujourd'hui habitués à gérer leurs dépenses sous forme de programmes réguliers, prévus à l'avance. Les forfaits entretien mis au point par les réseaux constructeurs répondent ainsi aux attentes des clients de la marque, y compris après la période de garantie. Adapter ce type de process à vos clients VO, toutes marques confondues, vous permettra de leur offrir une visibilité et une sécurité garantes d'un haut niveau de fidélisation.

Un client bien informé, qui a rencontré personnellement l'ensemble des acteurs de la chaîne vente/ SAV, repart en toute connaissance de cause et le cœur léger, tout au plaisir de conduire sans arrière-pensée son nouveau véhicule. C'est autant de gagné pour votre capital confiance et la bonne image de votre structure.