

## SERVICE DES VENTES ET ATELIER : L'INDISPENSABLE COMMUNICATION



**Préparations VN, remises en état VO...** Dans la plupart des structures, le service des ventes est le meilleur et le plus fidèle client de l'atelier. Pour que cette relation « client/prestataire » en interne soit synonyme de bonne entente et de rentabilité, vous devez veiller à ce que la communication entre les deux services soit la plus opérationnelle possible. Quelques mesures simples permettent d'éviter toute source de malentendu et d'optimiser les process en termes d'efficacité et de résultats.

### PRIVILÉGIEZ UN DISPOSITIF DE COMMUNICATION ECRITE

« Les paroles s'envolent, les écrits restent. » L'adage est particulièrement valide en matière de communication entre le service des ventes et l'atelier.

Une préparation VN qui n'est pas terminée alors que le client est déjà là pour la remise en mains, un accessoire qui devait être monté sur un VO en instance de livraison et il n'a pas encore été commandé... Ce type de situation, source de conflits internes et de mécontentement client, repose le plus souvent sur des échanges oraux dont aucune trace n'est conservée.

Un mode de communication écrite systématique entre les deux services, pour toute information devant circuler dans un sens ou dans l'autre, règle le problème à la base. Il peut prendre la forme de documents physiques (notes papier standardisées) ou virtuels (échange de mails, formulaires en réseau). Quelles qu'en soient les modalités, vous devez l'imposer en toutes circonstances.

### ESTIMATIONS DE REPRISES VO ET FRAIS DE REMISE EN ETAT

L'estimation rapide et précise d'un VO, et notamment des frais de remise en état, est indispensable à la bonne visibilité d'une opération de vente/reprise, et surtout, à terme, à sa rentabilité. Réalisée à la hâte de peur de perdre une vente, une estimation erronée peut en effet entraîner l'annulation du bénéfice global de la transaction, voire un déficit pur et simple.

Une communication optimisée entre service des ventes et atelier, avec anticipation des rendez-vous clients et libération de plages horaires pour l'examen des véhicules, permet de disposer en temps réel d'informations les plus fiables possible pour une négociation pertinente et éclairée.

Prendre le temps de la réflexion avant celui de l'action évite souvent d'en perdre beaucoup.

### INSTRUCTIONS DETAILLEES ET MONTANT DES TRAVAUX

Dans le même ordre d'idées (visibilité et rentabilité), toute intervention atelier sur un VO en préparation doit être guidée par des instructions écrites détaillées du chef des ventes, avec mention du budget maximum pouvant être alloué aux travaux. Ces instructions seront d'autant plus pertinentes que les étapes précédentes auront été respectées.

En cas de mauvaise surprise non décelée à l'estimation préalable, l'éventualité d'un dépassement de budget doit systématiquement être soumise au service des ventes. C'est alors en toute connaissance de cause que pourra être prise la décision définitive (réparation puis revente à particulier, ou vente à marchand dans l'état).

**Une bonne communication entre le service des ventes et l'atelier ne comporte que des avantages :**

- Cohésion des équipes et visibilité optimale de l'activité de la structure dans son ensemble
- Meilleur indice de satisfaction client par élimination de sources de mécontentement
- Productivité accrue et rentabilité améliorée pour les deux services