

Supplément
Linéaire
AVEC CE
NUMÉRO



Dossier
**LE BUSINESS HIVER
DE L'APRÈS-VENTE FAIT
CHAUFFER LA GOMME**

Interview
**THIERRY GUILLEMOT :
LES AMBITIONS DE
MAZDA À LA LOUPE**



OBSERVATOIRE DE
L'AUTOMOBILE :
LE MARCHÉ FRANÇAIS
A DU POTENTIEL

AUTO INFOS

LE MENSUEL DU BUSINESS AUTOMOBILE, VENTE ET APRES-VENTE

VÉHICULE D'OCCASION

Q Je me lance dans l'activité VO, comment traiter ces nouveaux clients ?

R Le client VO est plus méfiant, a peur "de se faire avoir" en achetant une voiture en mauvais état. D'où l'importance de la garantie lors de l'acte de vente. Comme en règle générale, les incidents arrivent dans les premières semaines d'utilisation, vous pouvez sans crainte proposer des garanties plus longues, en tenant compte du kilométrage du VO.

Ainsi, vous rassurez votre client, ce qui est un point essentiel. Prenez gare à présenter un véhicule esthétiquement valorisant dans votre hall et à le faire essayer rapidement au client. L'achat d'un modèle d'occasion étant, par ailleurs, un

Votre expert
VO



Denis Sevenet,
AUTO.DS Consulting,
membre de Team-Auto

**"Pour bien traiter
un client VO, traitez-le
comme un client VN !"**

achat d'impulsion, définissez quelle quote-part de votre stock doit être livrable de suite et mécaniquement irréprochable. N'hésitez pas à proposer une garantie "satisfait ou échangé/remboursé" en précisant cependant les limites en temps et en kilométrage... Une fois la commande enregistrée, restez en contact avec votre client. Soignez la livraison et rappelez-le, quelques jours plus tard, pour vous assurer qu'il est satisfait et que "tout va bien". C'est ainsi que vous le fidéliserez et qu'il deviendra un prescripteur de votre établissement. Finalement, pour bien traiter un client VO, traitez-le comme un client VN ! ■

■ Juridique

↳ CNPA

■ Management/ organisation/gestion

↳ PricewaterhouseCoopers
↳ Formauto
↳ Jigam Conseil

■ Management/ressources humaines

↳ A & D Consulting
↳ RH Auto
↳ RH Conseil PME

■ Marketing

↳ SCM-Société Conseil Média

■ Stratégie/Organisation

↳ Roland Berger strategy
consultants
↳ Team-Auto