

Valeo lance son nouveau programme d'accompagnement des garages

Paris – Avril 2019 – La technicité des pièces automobile est plus forte que jamais. L'automobile se diversifie et se complexifie, ce qui oblige les acteurs de la réparation à monter en compétences. Pour répondre à ces besoins, Valeo lance sa nouvelle offre de services pour les garages, incarnée par deux nouvelles initiatives : Valeo Tech @ssist et Valeo Specialist Club.

Valeo Tech @ssist, la plateforme d'assistance en ligne pour les garages

- **Garantir l'accès rapide aux informations techniques et l'identification parfaite**

Au coeur de tout le savoir technique chez Valeo, **Valeo Tech @ssist** est le nouveau module qui donne accès à l'ensemble du portefeuille produit. Basé sur la précision des données TecDoc®, cet outil rapide, intuitif et complet assure l'identification de la bonne pièce via le code VIN ou la plaque d'immatriculation. Fiches, documentations ou recommandations techniques sont accessibles en quelques clics sur ordinateur, tablette et smartphone.

Plus de 4 professionnels sur 5 sont aujourd'hui équipés d'un smartphone et la majorité d'entre eux l'utilisent déjà pour un usage professionnel*. Au-delà de l'assistance téléphonique classique, Valeo a mis en place son **Assistance Connectée**. Celle-ci permet à un technicien Valeo de voir ce que voit le réparateur (via une application gratuite sur smartphone) et de le conseiller en direct, comme s'il était à ses côtés dans l'atelier. Une solution qui s'avère donc rapide et efficace, pour toute problématique de montage complexe ou d'utilisation des stations de charge par exemple. Cette solution innovante permet un gain de productivité, ainsi qu'une plus grande justesse de son diagnostic.

- **Assurer l'accompagnement et la formation des techniciens en atelier**

La formation des réparateurs est souvent délaissée, alors même qu'elle devient cruciale face aux vagues d'innovation. A titre d'illustration, 77% des garagistes déclarent aujourd'hui ne pas avoir la compétence pour intervenir sur les véhicules hybrides ou électriques, alors même que ce parc progresse fortement (immatriculations en progression de 29% entre 2017 et 2018**).

C'est pourquoi Valeo structure son offre de formation technique. En présentiel, des promoteurs techniques et des formateurs Valeo viennent animer des sessions de formation, chez les distributeurs ou en atelier sur tout le territoire français. Via les modules en ligne (Valeo Tech @ssist accessible sur valeoservice.fr), les garagistes ou les distributeurs ont également la possibilité de bénéficier d'une formation à la demande 24/7. Valeo apporte ainsi une solution aux 73% des garages indépendants dont aucun employé n'a pu bénéficier de la moindre formation au cours des 12 derniers mois*, souvent par manque de temps.

En complément de son offre et dans le but de maximiser l'accompagnement qu'il procure à ses clients, Valeo propose régulièrement de nouvelles vidéos. Qu'elles soient dédiées au montage, au descriptif produit ou encore aux innovations de demain, elles ont pour seul objectif de contribuer à maintenir les réparateurs toujours à la pointe de l'information.

* Etude Réparateurs France (GIPA - Septembre 2018)

** Etude Conducteurs France (GIPA - Avril 2018)

- **Un service de garanties en constante amélioration**

We Care 4 You, "On s'occupe de tout pour vous", est la promesse de Valeo Service. Le programme de garantie du spécialiste de l'après-vente se base sur le principe suivant : un processus alliant simplicité et suivi clair dès le déclenchement d'une garantie. Les délais de réponse et la qualité des retours d'information techniques sont les deux principales attentes du garage et Valeo l'a bien compris. La gestion de la garantie est donc un pilier essentiel de la satisfaction client et rentre pleinement dans les priorités du programme d'accompagnement des garages. Valeo s'engage donc à proposer un nouveau process sur 2019 pour répondre à ce besoin d'amélioration.

Valeo Specialist Club, le nouveau programme de fidélité pour les garages

Dans le souci de parfaire l'expérience client, l'équipementier lance le Valeo Specialist Club.

La caractéristique fondamentale de ce programme réside dans l'absence totale de procédures fastidieuses : aucun découpage d'emballage, pas de documents à collecter et à renvoyer par courrier. L'équipementier fait le choix du 100% digital au service de la simplicité et de l'efficacité. Un choix inédit sur le marché. En 2 minutes, le garagiste crée et active son compte. Dès cet instant, il peut scanner les produits Valeo et voir son compte de points crédité en temps réel.

Deuxième spécificité de Valeo Specialist Club : en plus de reconnaître les pièces détachées pour véhicules légers, le programme valorise également l'offre de pièces pour véhicules industriels. Issue des consultations menées auprès des garages partenaires, le programme permet au garagiste de s'inscrire en tant qu'établissement ou d'ouvrir plusieurs comptes pour récompenser ses équipes.

Pour Valeo, rester au contact de ses partenaires sur le terrain est la clé d'une relation forte et durable.

- Découvrez Valeo Tech @ssist et inscrivez-vous au Valeo Specialist Club sur le site valeoservice.fr
- Ou contactez notre service client au 0810 600 606 (Service 0.15€/min + prix d'appel)

Valeo est un équipementier automobile, partenaire de tous les grands constructeurs automobiles. Entreprise technologique, Valeo propose des produits et des systèmes innovants qui contribuent à réduire l'émission de CO₂, et au développement de la conduite intuitive. En 2018, le groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 18.6 milliards d'euros et investit 13% de son chiffre d'affaires de première monte en Recherche et Développement. Le 31 décembre 2018, Valeo possède 186 usines, 21 centres de recherche, 38 centres de développement et 15 plateformes de distribution et emploie 113,600 personnes dans 33 pays du monde. Valeo est coté à la bourse de Paris et est un membre du CAC 40