

Mercedes-Benz Vans : 2015, année de succès

- **2015, une année de succès, dans le monde et en France**
- **Les dernières nouveautés du portfolio**
- **Mercedes-Benz Vans étend son service conciergerie aux véhicules neufs**
- **Plus proche du réseau, plus en connexion avec les carrossiers**

Montigny-le-Bretonneux/Paris— Mercedes-Benz Vans n'a jamais vendu autant d'utilitaires dans le monde. Et confirme donc le slogan « Mercedes goes global » de cette entité du groupe Daimler. En 2015, il s'est donc vendu 321 000 utilitaires étoilés. A comparer aux 294 600 diffusés en 2014, ce qui représente une hausse de 9 %, une valeur record.

Dans le détail des gammes

Le Sprinter reste le produit « numéro 1 » du portfolio de Mercedes-Benz Vans. En 2015, 194 200 exemplaires de Sprinter ont été vendus contre 186 300 en 2014. Une hausse de 4,2 %. Le Sprinter est véritablement un utilitaire « global », disponible dans 130 pays de la planète et produit sur 3 continents dans ses diverses versions (Dusseldorf, Ludwigsfelde et Nizhny Novgorod pour l'Europe ; Fuzhou et Ho-Chi-Minh-Ville pour l'Asie ; Charleston et Buenos-Aires pour les Amériques). A noter que le

groupe Daimler est en train de construire une toute nouvelle usine à Charleston (Caroline du Sud) dans laquelle seront produites les futures générations de Sprinter pour les marchés NAFTA. Le marché américain est en effet demandeur de ce modèle, actuellement assemblé en CKD sur place et vendu sous les marques Mercedes-Benz et Freightliner. Dans le détail, 28 600 Sprinter ont trouvé preneur aux USA en 2015, contre 25 800 l'année précédente (+ 10,8 %).

2015 fut pour le Vito la première année pleine de production, après le lancement de la gamme actuelle en fin d'année 2014. Et ce fut un succès ! En effet, 74 400 Vito sont sortis de l'usine de Vitoria (Espagne), à comparer aux 60 300 unités de l'année précédente (+ 23,4 %). La gamme Vito est disponible sur 65 marchés de la planète. Pour la Classe V, vendue dans les réseaux voitures et utilitaires, 2015 fut tout simplement excellente : une hausse de 20 % avec 30 700 unités vendues contre 25 600 en 2014 !

Le Citan, première réalisation concrète issue du partenariat entre Daimler AG et l'Alliance Renault-Nissan, assemblée en France dans l'usine Renault de Maubeuge, a terminé l'année 2015 au même niveau que la précédente : 21 700 unités contre 22 100.

En France, 2015 année de succès

Avec 20 270 immatriculations en 2015, Mercedes-Benz Vans France a réalisé une très bonne année, 2014 s'étant close sur le chiffre de 18 556 unités immatriculées. Un chiffre qui permet aux distributeurs français de la marque d'augmenter leurs immatriculations de 9,24 %.

A l'image des résultats internationaux, c'est le Sprinter qui est le modèle d'utilitaire étoilé le plus diffusé en France : 10 382 exemplaires immatriculés l'an passé contre 10 478 en 2014. Le Vito a, lui, augmenté sa présence sur le territoire hexagonal : 6 253 immatriculations en 2015 contre 5 170 en 2014 (+ 21 %). A ceux-ci ajoutons les Classe V qui ont performé dans notre pays comme sur les autres marchés. Bilan : 1 931 immatriculations en 2015 contre 1 161 en 2014 (+ 66 %). Quant au

Citan, il réalise en 2015 les mêmes performances que l'année précédente : 1 704 unités enregistrées contre 1747 une année plus tôt.

Les dernières nouveautés du portfolio

- **Sprinter** : fourgon ou châssis-cabine, la gamme est fort complète. Dès juin prochain, cet utilitaire équipé en série de l'ABS, de l'ESP avec fonction remorque et, unique dans le segment, du système CrossWind Assyst – correction des méfaits du vent latéral – passera, pour toute la gamme, à la norme Euro 6 le 1er juin prochain (ou Euro VI pour les versions les plus lourdes).
- **Vito** : que ce soit en version fourgon, Mixto ou en version Tourer pour transport de personnes, le Vito propose une finition choyée et un équipement ultra-complet et rare dans son segment. Des Vito en versions utilitaires qui passeront elles aussi à la norme Euro 6 en juin prochain.
- **Citan** : l'an passé, la gamme du plus petit utilitaire étoilé, a vu ses propositions d'options augmenter avec le toit vitré (versions Tourer pour le ludospace), la caméra de recul, le GPS intégré et le 3ème siège (versions utilitaires). L'offre Design est aussi proposée depuis 2015. Pour cette année, l'ensemble des Citan répondront à la norme Euro 6 le 1er juin prochain, seules les versions Tourer en étant aujourd'hui déjà équipées.
- **Classe V** : après la finition AMG disponible sur les Classe V mais aussi sur les versions camping-cars Marco Polo, le Salon de Genève sera l'occasion de proposer une nouvelle finition haut de gamme baptisée EXCLUSIVE richement équipée et présentée.

Evobus : année record

Année exceptionnelle pour la filiale bus et cars du groupe Daimler. En moins de 8 tonnes, catégorie où règne le Sprinter, les produits signés Evobus ont trouvé 613 clients français. A comparer aux 309 unités vendues de 2014.... De quoi faire bondir la part de marché à 47.8 % (marché total de 1 282 unités) contre un peu plus de 30 % en 2014 (marché total de 947 unités) !

Conciergerie, le service « plus »

Le service conciergerie, c'est un « plus » que Mercedes-Benz France offre à ses clients. Né lors du lancement de la Classe CLS Shooting Brake il y a 3 ans, étendu en 2014 à tout souscripteur d'un ContratService Complete pour son nouvel utilitaire, ce service est aujourd'hui disponible à tout acquéreur d'un utilitaire Mercedes-Benz neuf. Un service tout à fait unique sur le marché !

La Mercedes-Benz Conciergerie fait encore appel à la société TAO Services, spécialiste français reconnu pour ce type de prestation Premium. Mercedes-Benz est d'ailleurs le premier client automobile de ce prestataire. Chaque client d'un utilitaire Mercedes-Benz neuf bénéficie donc automatiquement depuis le 1^{er} février dernier et sans surcoût d'une conciergerie privée fournie par ce prestataire et totalement personnalisée. Le client dispose en effet d'un numéro d'appel particulier et d'un interlocuteur unique durant l'année qui suit la livraison de son véhicule. Dès la livraison de son utilitaire, la prestation Mercedes-Benz Conciergerie est activée : le prestataire appelle directement ce nouveau client et lui donne son numéro d'appel personnel. Le client dispose alors d'une année pour utiliser les cinq demandes de conciergerie mises à sa disposition. Si le client opte pour le ContratService Complete, son total passe à quinze demandes au cours de la première année, puis dix dans les années suivantes du contrat.

Avec la Mercedes-Benz Conciergerie, le client est roi. Tous ses besoins (dans la limite des services proposés) sont pris en charge, sur-mesure, selon ses souhaits, son degré d'urgence, ses contraintes et son budget. Un simple appel téléphonique – ou un mail – suffit. Le client ne règle que les prestations finales utilisées, à des tarifs évidemment systématiquement négociés.

On utilise la Mercedes-Benz Conciergerie pour de nombreuses raisons : parce que l'on n'a pas envie – ou le temps - de gérer certaines tâches ; parce que l'on rencontre une difficulté que ou l'on n'arrive pas à obtenir ce que l'on souhaite ; parce que l'on a un problème ou une urgence à régler ; parce que l'on veut ouvrir le champ des possibles. Bref, la Mercedes-Benz Conciergerie répond à tout... dans la limite du raisonnable.

Dans le domaine personnel, envie d'aller au restaurant ? Envie d'aller au spectacle ? Envie d'évasion et de voyage ? Ou encore besoin d'un passeport, d'un visa ou d'une formalité administrative ? La Mercedes-Benz conciergerie prend le relais.

Dans le domaine professionnel, elle est le principal allié pour accompagner le propriétaire d'un utilitaire Mercedes-Benz dans ses démarches quotidiennes. Besoin de personnel intérimaire, préparatifs de séminaires ou d'évènements, support informatique ou encore soutien de professionnels pour des formations, la Mercedes-Benz Conciergerie offre une multitude de possibilités afin de dégager du temps dans le quotidien parfois chargé du propriétaire d'un utilitaire de la marque.

Plus proche du réseau, plus en connexion avec les carrossiers

Professionaliser le réseau de distribution des utilitaires Mercedes-Benz : voici, en quelques mots, le but de Van ProCenter. Lancé dans 11 pays européens à ce jour, ce programme d'amélioration du réseau

est soumis à des règles drastiques : ne dispose pas du label « Van ProCenter » qui veut ! Car « Van ProCenter », c'est le nec plus ultra de l'expertise en matière de ventes et de services pour les utilitaires étoilés.

Ce projet de professionnalisation passe, en France comme en Europe, par un programme d'amélioration continue centré autour de cinq piliers indispensables que chaque point de distribution et de réparation doit remplir en totalité :

- Plus de choix – Large diversité de véhicules exposés (neuf et occasion), possibilité d'essai en moins de 48 heures, offres de financement personnalisés, etc.
- Plus de service – Forfaits après-vente attractifs, réception atelier dédiée aux utilitaires, etc.
- Plus d'expertise - vendeurs dédiés utilitaires, experts en solution carrossier et spécialiste des flottes d'entreprise, etc.
- Plus de disponibilité - Horaires d'ouverture étendus, temps d'attente minimum garanti, etc.
- Plus de mobilité pour le client - Véhicules de remplacement, offres CharterWay et MB Rent, solutions de location courte et longue durée, etc.

Chaque distributeur et réparateur agréé français est candidat naturel au programme « Van ProCenter ». Pour obtenir le label définitif, un audit indépendant est nécessaire et indispensable. Mandaté par la direction de Mercedes-Benz Vans France, celui-ci est impitoyable : tout doit être respecté à la lettre ! Tout est donc détaillé, du respect du Corporate de la marque à la gestion du CRM, en passant par la gestion du parc de véhicules d'occasion ou du service après-vente.

Ce programme européen a été initié en France courant 2015. Le but est d'apposer le label « Van ProCenter » à terme sur environ 70 % du réseau Mercedes-Benz Vans tricolore.

Les solutions carrossiers de Mercedes-Benz Vans

La palette des modèles carrossés départ Usine en Citan, Vito et Sprinter est impressionnante. Cependant, malgré cette diversité, Mercedes-Benz n'est pas en mesure de répondre ex-work à toutes les demandes spécifiques des clients. Certains métiers imposent des solutions bien précises et la recherche en est confiée aux spécialistes carrossiers des différents secteurs d'activité que compte la France. Une sélection de ces aménagements et carrossages sur mesure est présentée à l'occasion du salon Solutrans 2015, basée sur des solutions intelligentes ou innovantes pour le carrossage. Parallèlement, la marque dévoile pour la première fois en France ses aides à la conduite pour les personnes à mobilité réduite. Elles seront disponibles à partir de l'année prochaine.

Plusieurs milliers de versions des Mercedes-Benz Citan, Vito et Sprinter sont disponibles si l'on fait la somme de toutes les exécutions de carrosserie, de poids et de transmission proposées. Elles composent un programme extrêmement diversifié de fourgonnettes de livraison urbaines, d'utilitaires légers et de véhicules à usage mixtes, dont la longueur varie entre quatre et plus de sept mètres et le P.T.A.C. entre 1 et 5,0 t, disponibles en version à traction avant, à propulsion arrière et à transmission intégrale, animés par des moteurs diesel, essence ou GNV et dotés de boîtes de vitesses manuelles ou automatiques. L'éventail couvre la majorité des missions de transport de personnes et de marchandises sur ce segment.

Toutefois, il est impossible de réaliser toutes les attentes des clients départ usine, qu'il s'agisse d'un véhicule frigorifique, d'aménagement intérieur pour les véhicules utilitaires, ou d'un châssis-benne. Ce créneau plus pointu est l'affaire de carrossiers hautement spécialisés qui proposent leurs solutions d'aménagement et de carrossage depuis leurs ateliers. A titre d'exemple, environ la moitié de tous les Sprinter neufs homologués reçoivent un aménagement ou une superstructure réalisés par un spécialiste du carrossage. Le taux de transformation

atteint environ 25 pour cent dans le cas du Vito et près de 20 pour cent pour le Citan.

Le Centre carrossiers de Mercedes-Benz Vans a développé en collaboration avec des entreprises renommées du secteur un programme d'aménagements et de carrosseries à plusieurs niveaux pour les clients finaux. Les solutions « Prêt-à-l'emploi » regroupent des solutions pointues faisant l'objet d'une forte demande dans différents secteurs d'activité. Il s'agit d'offres clé en main, dont la distribution intervient sous la forme d'opérations en collaboration entre les carrossiers sélectionnés et le réseau des Distributeurs Mercedes-Benz Vans qui assurent ensemble la vente, le financement, le S.A.V., la garantie contractuelle et la garantie légale. Le SAV et les garanties sont assurés respectivement par chaque opérateur de la chaîne de transformation.

Le programme VanPartner intègre des partenaires contrôlés et certifiés qui commercialisent en compte propre leurs solutions dans le monde entier. Le carrossier endosse ici le rôle de partenaire commercial pour ses fournitures et prestations. Les clients peuvent se rendre sur le portail d'information www.vanpartner.com pour s'informer et contacter directement les prestataires dont les coordonnées sont mises en ligne. Le site, consultable par tous, est disponible en onze langues et liste quelque 350 aménagements et transformations.