

## Lancement du programme “Distributeur Virtuel” dans les réseaux FCA

- “Distributeur Virtuel” permet de garder un lien entre le réseau FCA et ses clients
- Mise en place de rendez-vous virtuels avec les clients via Hangout Meet
- Déjà plus des 2/3 des sites distributeurs FCA ont répondu favorablement au projet
- Ce programme sera opérationnel à compter du 10 avril 2020

Le confinement auquel nous sommes contraints ne permet pas aux réseaux d'ouvrir les showrooms pour une activité commerciale. Mais si l'activité en ligne a bien logiquement chuté ces dernières semaines, elle reste un potentiel significatif.

Pour rester au plus près de ces clients potentiels et répondre à leurs questions, FCA France lance le projet “**Distributeur Virtuel**”. Ce programme, déjà mis en place sur le marché italien et en cours de déploiement dans d'autres pays européens, vise à créer du lien entre un client potentiel et un Distributeur par le biais d'une visioconférence. Il s'agit à la fois de renseigner le client, de l'aider dans son choix et d'anticiper au mieux un projet d'achat.

De plus, le développement actuel du travail à domicile va probablement faire évoluer les modalités d'achat pendant et après la crise. Le projet “**Distributeur Virtuel**” constitue donc d'un moyen de familiariser les réseaux avec cette approche commerciale innovante au potentiel significatif.

Les principaux groupes des réseaux FCA en France ont donc été sollicités pour prendre part à ce projet dès le mois d'avril en recourant à un collaborateur dédié au profil commercial (Vendeur, Chef des Ventes, Directeur...) et présentant les caractéristiques suivantes :

- En capacité réglementaire de travailler
- Connaissance suffisante des marques représentées
- Maîtrise de l'outil informatique approprié pour émettre des offres produits et de financement
- En capacité à traiter les leads de toutes les affaires du Groupe
- Etre équipé depuis son lieu de confinement d'un ordinateur, avec une webcam et un accès à Internet

A ce jour, plus des 2/3 du réseau de distributeurs FCA en France ont déjà répondu favorablement à cette proposition. Les collaborateurs identifiés seront formés durant la semaine du 6 avril, afin d'être pleinement opérationnel dès le 10 avril.

### **FONCTIONNEMENT DU TRAITEMENT DES LEADS POUR UN “DISTRIBUTEUR VIRTUEL”**

1 – A la réception d'une demande d'information, celle-ci est qualifiée par notre centre d'appel central et transmise au contact commercial du distributeur participant au programme “**Distributeur Virtuel**” correspondant à la demande du prospect. Un rendez-vous virtuel est fixé via Hangout meet. Dans le cas où le distributeur sélectionné par le demandeur ne participe pas au programme, alors celui-ci sera informé que sa demande sera traitée à l'issue du confinement.

2- Le vendeur contacte le demandeur à l'heure du rendez-vous convenu depuis son ordinateur par le biais du lien Hangout meet. Durant la visioconférence, le vendeur et le client vont échanger sur les attentes précises de ce dernier, puis le vendeur va pouvoir partager son écran pour permettre au client de visualiser directement la configuration souhaitée et même éventuellement partager une vidéo.

3 - Réciproquement, si le client participe à la visioconférence depuis son smartphone, il peut aller montrer le véhicule qu'il ambitionne de faire reprendre – ou en partager la photo - en direct pour que le vendeur puisse réaliser une estimation de reprise.

“**Distributeur Virtuel**” permet de conserver un lien entre les Distributeurs des marques FCA et les clients qui souhaiteraient, sans bouger de leur domicile, obtenir des informations précises ou marquer leur intérêt pour l'un des modèles du Groupe. En parallèle, FCA France mobilise son réseau afin de partager les bonnes pratiques dans cette période de confinement. Les Ateliers Agréés du Groupe se sont ainsi engagés pour apporter à tous ceux qui ont impérativement besoin de se déplacer une solution de réparation et de mobilité ([lien](#)).