



## NOUVELLE EXPERIENCE. EXPERIENCE NOUVELLE.

### Nomination d'un Directeur de l'Expérience Client.

La concession **BMW** et **MINI** de Toulouse innove encore une fois en nommant un Directeur de l'Expérience Client, plus précisément un **Directeur de la Communication et de l'Expérience Client** puisque c'est **Laurent MARRASSÉ** (jusqu'alors Responsable de la communication et du marketing) qui prend la fonction. Il s'agit d'une première dans le réseau automobile.

**PELRAS TOULOUSE** est aujourd'hui devenue une concession qui pèse dans le paysage français de la distribution automobile dite *premium*. Rappelons que le concessionnaire Toulousain, distributeur des marques BMW, BMWi, BMW Motorsport, MINI et ALPINA, connaît une très forte croissance depuis l'arrivée de **Grégory CORBIERE** à la Direction Générale, il y a 3 ans. Son chiffre d'affaires en fin d'année devrait dépasser 100M€, soit une progression de +132% en 3 ans.

Pour justifier cette nouvelle nomination, le jeune Directeur Général nous précise « *Il est capital de tisser des liens au-delà de la transaction commerciale. Le Client satisfait est devenu notre premier ambassadeur, notre meilleure publicité, il est donc naturel de le choyer, de lui faire vivre des Expériences...* ».

L'équipe marketing, en étroite collaboration avec les équipes commerciales ont adopté, depuis déjà longtemps, une démarche orientée Client (nombreux partenariats, journées circuit avec clients et prospects, évènements BtoB, etc.).

« *L'objectif aujourd'hui est d'aller encore plus loin* » nous confie **Laurent MARRASSÉ**, « *le Client, ou prospect, doit entrer dans un univers, y vivre un moment particulier et en ressortir avec un sentiment positif et contagieux...* ».

Certains trouveront l'idée ambitieuse, d'autres, incongrue. Chez PELRAS TOULOUSE, **le Client** est un moteur encore plus puissant que ceux que peuvent concevoir les plus grands motoristes...