

PSA Retail adopte une solution digitale dans la relation client en après-vente

Après de nombreux mois d'expérimentation en France, en Suisse et en Autriche, PSA Retail a décidé d'adopter et de déployer largement Video Check (powered by CitNOW™), solution digitale complétant la relation client en Après-Vente, en faisant appel à la vidéo en ligne.

Le retour d'expérience qui démontre un haut taux de satisfaction des clients a fini de convaincre PSA Retail de généraliser progressivement le dispositif à l'ensemble de ses points de contact client en France et en Europe.

Vidéo et devis en ligne : principes de fonctionnement

Déployé dans quelques sites témoin de PSA Retail en France, Espagne, Italie, Belgique et Pologne et en cours de test en Allemagne, Video Check (powered by CitNOW™), outil d'aide à la décision en Après-Vente pour le client, a prouvé toute son efficacité.

Le principe est simple. Le client confie son véhicule au réseau PSA Retail pour un entretien ou une réparation. L'opérateur, mécanicien professionnel, met la voiture sur un pont et en fait le tour avec une caméra vidéo. Dans cette courte vidéo (deux à trois minutes), il met en lumière, images à l'appui, les opérations de maintenance ou de réparation nécessaires avec trois degrés d'importance ou d'urgence, le niveau le plus élevé étant celui qui engage la sécurité du client et celles de ses passagers.

A la suite du tournage de cette vidéo, un devis de travaux est produit. Il comprend la demande d'origine du client (par exemple entretien périodique), ainsi qu'une partie optionnelle, avec les suggestions d'interventions matérialisées par trois codes couleurs, vert, orange et rouge, marqueurs du degré d'urgence de l'intervention proposée.

L'opérateur adresse la vidéo et le devis au client, qui par retour, le signe en indiquant les opérations qu'il souhaite voire réalisées sur sa voiture au regard des suggestions qui lui sont faites.

Un instrument moderne qui fluidifie la relation client et renforce la confiance et la transparence

Le taux de satisfaction des clients qui ont eu l'occasion de tester cette solution s'avère très élevé. En effet, le système garantit un parcours client sans rupture, parfaitement transparent qui renforce la confiance entre les parties prenantes de la transaction.

On constate aussi, toutes choses égales par ailleurs, une augmentation du panier moyen de services commandés par les clients dans cette configuration.

Généralisation progressive à l'ensemble du réseau PSA Retail

Fort de ce retour d'expérience positif et commun à plusieurs pays, le Comité de Direction de PSA Retail a décidé de généraliser progressivement le dispositif de vidéo et de devis en ligne Video Check (powered by CitNOW™) aux principaux sites dans les 11 pays où il opère.

Ainsi, PSA Retail poursuit de manière déterminée le processus de transformation numérique qui transcende tous ses métiers, de manière à adopter les codes de la société digitale et à améliorer en continu le service dû à ses nombreux clients

Jean-Denis Bigot, Directeur Après-Vente de PSA Retail a déclaré : « *L'adoption et la généralisation du système de vidéo et de devis en Video Check (powered by CitNOW™) à l'ensemble de nos sites en France et en Europe est un marqueur important de la professionnalisation croissante de nos équipes Après-Vente et de la qualité de service que nous souhaitons offrir à notre clientèle* ».

Liens vidéo

Video Check : le nouveau service de SAV vidéo de PSA Retail

- <https://youtu.be/4VDMtDR1uRA>

Video Check : interview de Jean-Denis BIGOT, responsable après-vente PSA Retail

- <https://youtu.be/WrT12nkFfpM>



PSA Retail est le groupe de distribution automobile du Groupe PSA. 2^{ème} groupe de distribution automobile en Europe, Il compte 10 100 collaborateurs. En 2016, il a commercialisé 500 000 véhicules (VN & VO) dans 11 pays, exploite 300 sites et points de contact client, pour un Chiffre d'Affaires supérieur à 7 milliards d'Euros, a réalisé plus de 5 millions d'heures d'après-vente et a vendu pour 1,4 milliards d'Euros de pièces de rechange.