



ZF Aftermarket aux côtés des réparateurs ; un engagement fort pour préparer l'avenir des ateliers

- **ZF Aftermarket accompagne les ateliers dans leur évolution pour les aider à répondre aux demandes d'aujourd'hui et de demain**
- **Des outils facilement accessibles à destination des réparateurs pour les accompagner dans leur activité**
- **Le digital comme renfort ; l'humain toujours présent aux côtés des clients**

Equip Auto – Paris. L'entité Aftermarket de ZF ne cesse de confirmer sa présence aux côtés des réparateurs. L'entreprise met une large gamme de produits et services à leur disposition pour répondre à leurs besoins actuels et aux mutations à venir dans leur activité. Grâce à des actions concrètes et faciles d'accès, ZF Aftermarket mise notamment sur le digital pour dynamiser l'évolution de ses clients, les aider à se moderniser, à se former sur les nouvelles technologies ou encore à acquérir le savoir-faire ZF. Et, puisque ses clients lui sont chers, ZF Aftermarket récompense depuis un an déjà leur fidélité, au travers de son programme ZF [pro]Points. Le digital n'a cependant pas remplacé l'accompagnement physique déjà mis en place et l'accompagnement humain reste bel et bien présent.

ZF Aftermarket est en grande forme pour son retour sur EQUIP AUTO. Etant l'un des leaders sur le marché de la rechange, ZF Aftermarket souhaite plus que jamais réaffirmer son engagement auprès des réparateurs, la cible principale d'EQUIP AUTO. C'est au travers de nombreuses initiatives que l'entreprise cherche à accompagner les réparateurs pour répondre à leurs besoins présents, mais pas seulement. ZF souhaite apporter un vent de renouveau notamment par l'introduction et le renforcement du digital, via des outils devenus incontournables dans le quotidien de tous. Citons comme exemple la migration du « Tech Corner » vers le site web de ZF Aftermarket, où le réparateur pourra trouver en libre accès, des vidéos et autres conseils et informations techniques utiles pour son activité. Dans cette même



INFORMATION PRESSE
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Page 2/4, 16 Octobre 2019

lancée digitale, on retrouve sur le portail de ZF Aftermarket les catalogues des 4 marques phares ZF, Lemförder, Sachs et TRW. Enfin, les différents sites web ont connu une refonte pour plus d'ergonomie et permettre ainsi une navigation plus fluide.

ZF en est conscient, les ateliers doivent se différencier pour attirer et fidéliser clients et salariés. Les progrès technologiques, la transparence des prix et la consommation en ligne modifient le marché de la rechange et les attentes clients. Les ateliers doivent dès à présent travailler de manière plus astucieuse afin de créer un positionnement unique pour se différencier, maintenir leur croissance et assurer leur succès futur. Pour soutenir cette philosophie, ZF Aftermarket a développé des campagnes de communication et de notoriété singulières pour chacune de ses marques. La dernière en date est celle de la marque TRW « Garages Authentiques » qui repose sur 4 axes majeurs : le service client, le marketing numérique, l'approvisionnement de pièces et la réussite commerciale. Ces conseils en ligne au format « blog » sont une source d'inspiration utile pour les ateliers, qui peuvent s'appuyer dessus pour pérenniser leur activité. L'objectif : sensibiliser les réparateurs sur les nouvelles habitudes de consommation et les aider à s'établir en pole position en prenant exemple sur d'autres ateliers ayant déjà relevé le pari.

Pour encore plus de proximité avec ses clients, ZF a mis en place le programme de fidélité ZF [pro]Points, qui a fêté son premier anniversaire en mai dernier. Depuis un an, les réparateurs membres du programme de fidélité ont pu recevoir des Points pour chaque achat de produits des marques Lemförder, Sachs et TRW. Ces Points sont ensuite échangés contre une variété de cadeaux attractifs. D'ailleurs, à l'occasion de son anniversaire, ZF a annoncé que des programmes de formation seront ajoutées à la liste des cadeaux, afin d'être en phase avec sa philosophie de s'assurer que le marché est pleinement préparé pour l'Aftermarket Nouvelle Génération.

Cette présence sur le digital n'est autre qu'une suite logique du service déjà bien développé de ZF Aftermarket. L'entreprise offre en effet un support commercial et technique à tous ses clients avec notamment des



INFORMATION PRESSE
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Page 3/4, 16 Octobre 2019

notices de montage toujours incluses ainsi qu'une hotline disponible [du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h30, le vendredi jusqu'à 17h00]. Mais, ZF l'a bien compris, les supports numériques et téléphoniques ne suffisent pas à rassurer certains de ses clients pour qui la présence physique est irremplaçable. Pour plus de confort, des inspecteurs techniques peuvent être envoyés sur le terrain en fonction des demandes, et ce quel que soit le secteur d'activité. ZF Aftermarket est également l'unique équipementier à détenir un atelier intégré situé à Antony dans les Hauts-de-Seine (92). Pour assurer un service de qualité tant à destination des professionnels que des clients particuliers, l'atelier compte 30 techniciens et 5 ingénieurs techniques.

Toujours dans cette même dynamique autour de l'accueil physique, les réseaux de réparateurs ZF Service Partners sont en pleine évolution. En complément des 23 ateliers dédiés au segment V.I (PL, Car et Bus, engins de travaux publics), ZF lance son réseau de Service Partners spécifique au V.L. Cette initiative répond à un essor des boîtes de vitesses automatiques dans le parc circulant actuellement, qui nécessitent une attention et un entretien particuliers. Afin de répondre aux futures entrées en atelier sur ces technologies, ZF forme, équipe et accompagne les ateliers soucieux de développer leur activité.

Avec la mise en place de nombreuses initiatives à destination des ateliers qui complète son offre produits, ZF Aftermarket se place désormais comme un acteur majeur et légitime pour accompagner les réparateurs et répondre à leurs problématiques de demain. « Pour maximiser les opportunités du marché de l'Après-Vente de Nouvelle Génération vers lequel nous nous dirigeons, les ateliers doivent examiner leur modèle économique, leur attitude envers leur clientèle et l'accès à leurs services. Nous voulons être présents aux côtés des réparateurs à chaque étape et développer de réels partenariats avec nos clients distributeurs qui souhaitent, tout comme nous, la pérennité de leurs clients pour envisager le futur avec sérénité », affirme Alexis Ghyselincq, Responsable Marketing France ZF Aftermarket.



INFORMATION PRESSE
COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Page 4/4, 16 Octobre 2019

ZF Friedrichshafen AG

ZF est un équipementier leader et présent dans le monde entier, qui fournit des systèmes de mobilité pour le secteur automobile, les véhicules industriels et des applications industrielles. Grâce à sa gamme complète de technologies, ZF offre des solutions globales aux constructeurs automobiles établis, aux fournisseurs de mobilité et aux entreprises émergentes dans les domaines du transport et de la mobilité. La connexion en réseau et l'automatisation constituent des éléments clés du développement des systèmes ZF. ZF permet aux véhicules de voir, penser et agir.

La société emploie 149 000 collaborateurs répartis sur environ 230 sites dans une quarantaine de pays. En 2018, ZF a réalisé un chiffre d'affaires de 36,9 milliards d'euros. Chaque année, la société investit plus de 6 % de son chiffre d'affaires dans la recherche et le développement.

Avec des solutions intégrées et la gamme complète de produits ZF, la division Aftermarket de ZF Group garantit une exploitation efficace et rentable des véhicules tout au long de leur cycle de vie. Grâce à ses marques de produits établies, ses innovations numériques, ses produits et services sur mesure, et son réseau de service présent sur toute la planète, ZF est devenu un partenaire très apprécié et le numéro deux sur le marché mondial de la rechange automobile.

Pour plus de visuels et d'informations, veuillez-vous rendre sur le site :

www.zf.com/press