

Rueil-Malmaison, 4 décembre 2019

## **Finale de la 2<sup>ème</sup> édition de la Coupe du Monde PSA Aftermarket des Conseillers Commerciaux Service et des Service Managers.**

### **La Direction Après-vente de PSA Aftermarket : une mission au cœur de la relation client**

Internet a fait naître de nouveaux comportements de consommation. Aujourd'hui, à toutes les étapes du cycle d'achat, l'expérience offerte aux clients tient une place centrale.

C'est pourquoi le Groupe PSA s'est engagé à mieux répondre à leurs attentes en matière d'Après-vente, qu'il s'agisse de l'achat de pièces détachées ou de l'entretien de leur véhicule.

**L'ambition du Groupe est de répondre aux besoins de tous les clients Après-vente dans le monde, quels que soient leur pouvoir d'achat, la marque et l'âge de leur véhicule.**

Pour répondre aux attentes du marché, le Groupe PSA a élargi son offre de pièces au-delà de ses pièces d'origine. Le Groupe propose désormais :

- Des pièces multimarques : gamme Eurorepar
- Des pièces issues de des fournisseurs équipementiers (pièce IAM – Independent Aftermarket)
- Des pièces provenant de l'économie circulaire (d'occasion, réparées ou remanufacturées)

Une gamme complète de pièce autos pour répondre aux besoins :

- des réparateurs agréés
- comme des indépendants auxquels il livre des pièces via son enseigne de distribution, **Distrigo**.

**L'ambition de PSA Aftermarket est d'être numéro 1 en qualité de service pour assurer leur satisfaction et leur fidélité.**

### **La Coupe du Monde PSA Aftermarket : un outil d'émulation**

La Coupe du Monde PSA Aftermarket est un événement organisé chaque année début décembre. Il vise à mettre en avant les métiers de chacun qui contribuent, ensemble, au succès du groupe. C'est pourquoi, chaque année, deux types de populations sont sélectionnés, alternant d'une édition à l'autre

- des métiers dit « techniques »

## DOSSIER DE PRESSE

- ou des métiers plus axés sur le commerce.

**En 2019, les Services Managers et les Conseillers Commerciaux Services sont les mériters qui prennent part à la compétition.**

La Coupe du Monde Après-vente c'est :

- 49 équipes de Service Managers représentant 31 pays
- 51 équipes de Conseillers Commerciaux représentant 32 pays.

Chaque pays participant envoie ses deux meilleurs éléments. Courant septembre, pour chaque métier, les épreuves de sélections composées d'un quizz de 50 questions ont permis de déterminer les 8 finalistes.

**Ces quiz couvrait différents domaines de domaine tels que :**

- La qualité de service avec l'application des standards opérationnels,
- Le commerce et le marketing à l'Après-vente,
- Les outils à l'Après-vente,
- L'application des règles de la garantie,
- La gestion et les tableaux de bord à l'Après-vente,
- Le management

**La finale a lieu les 4 et 5 décembre à Poissy, au Forum Armand Peugeot.** Plusieurs épreuves permettant d'évaluer leurs compétences techniques, comportementales commerciales et managériales sont organisées :

Les mêmes domaines sont évalués mais cette fois-ci sous la forme de mise en situation et travaux pratiques, avec évaluation par un juge PSA Aftermarket.

### **Conseillers Commercial Service et Services Managers : deux métiers d'expertise**

**Le Service Manager est le chef d'orchestre de la qualité de service.** En effet, c'est à lui que revient le pilotage de l'activité Après-vente de l'atelier. Il assure le développement des ventes et de la qualité de service. Forts de connaissances techniques pointues, il maîtrise l'ensemble des standards de l'Après-vente et les fait appliquer. Il possède également de solides compétences managériales et comportementales.

Les personnels concourant à cette Coupe du Monde proviennent de sites PEUGEOT, CITROËN et DS AUTOMOBILES. OPEL et VAUXHALL pour leur part sont engagés et se concentrent sur le plan « PACE » et rejoindront le dispositif Coupe du Monde dans les nouvelles éditions à venir.

Le rôle du Conseiller Commercial Service est au cœur de la relation client. Plus précisément, 2 missions lui sont confiées :

## DOSSIER DE PRESSE

- **Accompagner le client tout au long de son parcours Après-vente en établissant une relation de confiance pour le fidéliser.**

Guider et accompagnant le client à long de toutes les étapes, allant de la réception à la restitution de son véhicule tout en veillant au bon respect des engagements et du parcours Après-vente des Marques du Groupe PSA (notamment en terme de délai, de prix...).

### **Développer le chiffre d'affaires de l'atelier en développant la vente de produits et de services.**

En atteignant les objectifs de vente qui lui sont fixés de manière à contribuer aux résultats du point de vente. Il doit également connaître et utiliser les outils mis à sa disposition (Service Box, standards de Marque...). Assurer une activité à 100% de l'atelier Après-vente.

## **Digitalisation : l'Après-vente de demain est déjà là**

Le **Groupe PSA** investit dans la digitalisation des services afin de contribuer à une relation fluide et transparente avec le consommateur. Cela permet à nos réseaux d'apporter une meilleure qualité de service à nos clients tout en améliorant leur efficacité et leur productivité.

### **VIDEO CHECK : qualité de service et transparence**

Vidéo Check est une application digitale qui facilite la communication entre le réparateur et le client et optimise le temps. Si le technicien remarque des travaux supplémentaires à effectuer sur le véhicule, il enverra une vidéo des éléments concernés au client via **VIDEO CHECK**. L'application permet au client d'accepter ou non les travaux additionnels, en toute connaissance de cause et en toute transparence.

A l'heure actuelle, près de 1900 points de vente en sont équipés avec un objectif de 4000 d'ici fin 2020, présent dans 25 pays et 4 régions du Monde, nous prévoyons dès 2020 dans l'ensemble des régions.

Au total en 2019, plus de 72 550 vidéos ont été envoyées, soit plus de 6600 dossiers par mois. Depuis son lancement le déploiement de VIDEO CHECK a permis la réalisation d'un CA additionnel de presque 20 million d'€. Le taux de transformation moyen est de 50 % en progression continue, 67% en octobre.

### **Self réception devient Service 24/7 : élargir les heures d'ouverture des sites d'entretien**

Ce service permet à tout client de déposer son véhicule pour réparations en dehors des heures d'ouverture via des bornes situées à l'extérieur du point de vente. Une fois le rendez-vous pris, le client reçoit par SMS un code qui lui permettra, le jour du rendez-vous, de déposer ses clés dans la borne à l'heure de son choix après avoir stationné celui-ci sur les places dédiées.

## DOSSIER DE PRESSE

Cette borne **service 24/7**, qui a une capacité de 50 dépôts ou reprises de clés, est placée sur vidéo-surveillance.

Le service offre également la possibilité de récupérer un véhicule de courtoisie si la demande pour celui-ci a été faite au préalable par le client.

Quant à la restitution du véhicule, c'est le même procédé, le client reçoit à nouveau un code lui permettant de récupérer ses clés ainsi que son véhicule.

Après une phase de test concluante sur les sites PSA Retail de Massy en région parisienne et de Marseille, PSA Aftermarket déploie internationalement le **service 24/7**. A ce jour, pour ces 2 sites, nous comptons près de 900 clients ayant déjà utilisé le **service 24/7** et ont attribué une note générale de satisfaction de 4,9/5 en moyenne.

PSA Aftermarket prévoit d'équiper plus de 100 nouveaux sites en 2020 avec le Service 24/7

### PSA Aftermarket prêt pour la transition énergétique :

Aujourd'hui **DS, PEUGEOT, OPEL & VAUXHALL** propose une offre de véhicules électrifiés (Citroën dès 2020) :

- Véhicule 100% électrique avec la plateforme multi-énergies CMP (eCMP).
- Véhicule Hybrid Rechargeable avec la plateforme EMP2

Avec, avec cette offre, PSA Groupe a choisi comme stratégie de laisser le choix au client sur le mode de traction souhaité dans le cadre de son projet véhicule.

Dans le domaine de l'Après-vente, l'arrivée des véhicules basses émissions est une opportunité pour le développement de l'activité.

- La fidélité des clients possesseurs de véhicules électrifiés à l'Après-vente dans les réseaux de Marques et supérieure à celle des clients possesseurs de véhicules thermiques. Cette fidélité est sous-tendue par :
  - Une technologie nécessitant des compétences et des qualifications spécifiques pour travailler sur les chaînes de traction électrifiées. Tous les techniciens des réseaux de Marque sont formés et qualifiés pour intervenir sur ces véhicules
  - Une garantie de la batterie de traction sur 8 ans/160 000 km
  - Des ventes de contrats de service pour tous les véhicules électrifiés
- Un panier moyen sur les véhicules Hybrid Rechargeables supérieur de 20% par rapport à un véhicule équivalent non Hybrid.
- Des ventes de Wall Box avec les équipements associés en accessoire pour les véhicules électrifiés, permettant pour les véhicules 100% électrique de les recharger à domicile ou sur le lieu de leur choix, avec des temps de charge maîtrisés.

## DOSSIER DE PRESSE

Début 2020, c'est minimum 3 bornes de charge 22 kW en courant Alternatif qui seront effectivement en service pour les points de vente ayant les contrats de distributeur véhicules neufs (DVN) et de réparateur agréé (RA). Pour les sites vendant plus de 250 VN en France, une borne de charge semi rapide ou rapide en Courant Continu devra être également installée.

### PSA Aftermarket : faits et chiffres

Les réseaux des Marques du Groupe PSA, c'est 130 000 collaborateurs dans le monde.

Peugeot, Citroën, DS, Opel, Vauxhall, plus de 51 millions d'entrées atelier qui ont été enregistré, pour un Chiffre d'Affaires de plus de 13,5 milliards d'Euros.

#### **Plus de 19 000 Service Managers travaillent dans les réseaux PEUGEOT, CITROEN, DS, OPEL, VAUXHALL dans le monde:**

- 7500 Service Managers Peugeot.
- 6500 Service Managers Citroën
- 4900 Service Managers Opel/Vauxhall
- 350 Service Managers DS

#### **Plus de 21 000 Conseillers Commerciaux Services travaillent dans les réseaux PEUGEOT, CITROEN, DS, OPEL, VAUXHALL:**

- 8200 Conseillers Commerciaux Services Peugeot.
- 7500 Conseillers Commerciaux Services Citroën
- 5400 Conseillers Commerciaux services Opel/Vauxhall
- 400 Conseillers Service DS

PSA Groupe mène une politique active en matière de diversité et de féminisation des effectifs: à ce jour, près de 15% des Conseillers Commerciaux Services sont des femmes.

#### **A propos de Groupe PSA**

*Le Groupe PSA conçoit des expériences automobiles uniques et apporte des solutions de mobilité innovantes pour répondre aux attentes de tous. Avec ses cinq marques automobiles - Peugeot, Citroën, DS, Opel et Vauxhall - et une offre diversifiée de services connectés et de mobilité portés par la marque Free2Move, le Groupe PSA ambitionne d'être un constructeur automobile de référence et le fournisseur de mobilité préféré des clients. Il est l'un des pionniers de la voiture autonome et du véhicule connecté. Ses activités s'étendent également au financement automobile avec Banque PSA Finance et à l'équipement automobile avec Faurecia. Plus d'informations sur [groupe-psa.com/fr](http://groupe-psa.com/fr).*