

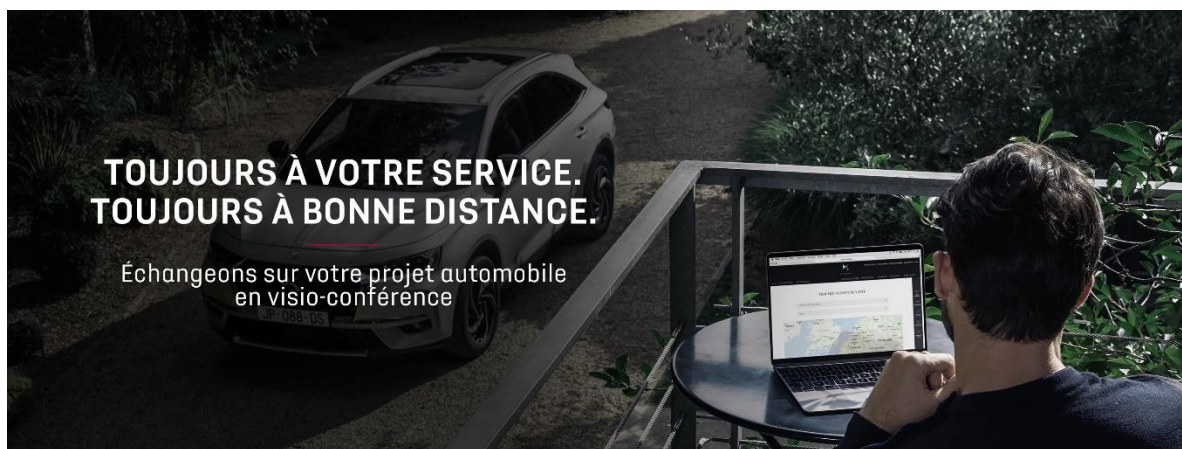


DS AUTOMOBILES

COMMUNIQUE DE PRESSE

Paris, 17 avril 2020

DS AUTOMOBILES AU SERVICE DE SES CLIENTS



Malgré le confinement, les DS STORES de France restent actifs. Une continuité de services est assurée sur le plan national grâce aux collaborateurs qui œuvrent en télétravail, avec un parcours client réalisé par visio-conférence, et à un système d'astreinte des services après-vente et livraison.

La découverte de DS 3 CROSSBACK, DS 7 CROSSBACK et de l'univers de DS Automobiles par visioconférence

Très utilisée depuis le début du confinement, la visioconférence entre aussi dans les processus mis en place par DS Automobiles. Les Conseillers Experts DS proposent un parcours client exclusif, adapté à chaque client, grâce à différents outils de visioconférence afin de présenter DS 3 CROSSBACK, DS 7 CROSSBACK, les services et l'univers de marque de DS Automobiles.

« Comme beaucoup de DS STORES, nous sommes en activité », explique un Conseiller Expert DS du Grand Est. « Si le DS STORE est fermé, l'activité après-vente a été rouverte et les livraisons reprennent. Pour le commerce, nous entretenons le lien avec nos futurs clients. Pour ceux avec lesquels nous avons déjà été en contact, nous pouvons organiser des visioconférences pour finaliser des commandes. Via nos écrans, nous relisons les contrats et nous rassurons nos clients durant la signature électronique. Dans cette période, alors que beaucoup pensent que nous sommes fermés, nous consolidons ces liens qui sont importants. »

Les livraisons continuent

Les livraisons continuent pour les clients qui avaient déjà passé commande. Un protocole strict a été mis en place avec une préparation minutieuse par des collaborateurs munis de combinaisons, 24 heures avant l'heure du rendez-vous.

« Nous avons créé un parcours client spécifique », détaille un Directeur de la région Auvergne-Rhône-Alpes. « Les prises de rendez-vous sont réalisées pour que les clients ne se croisent pas. Ils sont accueillis dans une zone sécurisée avec du gel hydro-alcoolique. Pour la partie administrative, nous veillons à ce qu'un mètre de distance soit respecté entre le client et l'interlocuteur et que chacun utilise son propre stylo. »

Cette même distance est respectée lors de la mise en main des DS 3 CROSSBACK et DS 7 CROSSBACK. Le Conseiller Expert DS reste toujours à l'extérieur et d'autres rendez-vous sont proposés dès la réouverture des DS STORES.

Un service après-vente toujours actif

Ces liens tissés avec une clientèle aussi exigeante que compréhensive renforce la position de DS Automobiles sur le marché premium.

« Dès la fermeture de notre établissement, nous avons pris contact avec les clients qui avaient des rendez-vous et nous avons envoyé un message à tous les clients sans exception », souligne le Responsable d'un DS STORE d'Île-de-France. « Ces contacts ont été très bien accueillis par notre clientèle. J'ai senti qu'il y avait de l'inquiétude, car nous vivons une situation que personne n'aurait pu imaginer. Mais, pour les clients que nous avons livrés ou que nous allons livrer, il y a une réelle impatience de récupérer le bien tant attendu et de goûter à la technologie DS, depuis leur garage ou leur jardin. »

Les agendas ont été retravaillés afin d'échelonner les rendez-vous pour l'entretien des voitures.

Le processus d'achat est également simplifié via DS ONLINE STORE qui permet de choisir sa future voiture (neuve ou à faible kilométrage) parmi les DS 3 CROSSBACK et DS 7 CROSSBACK déjà disponibles dans les DS STORES de France, avec des Conseillers Experts DS à l'écoute des clients.

« En ces temps exceptionnels, il est important de conserver une étroite relation avec nos clients et ceux qui veulent découvrir DS Automobiles », résume Sébastien Vandelle, Directeur Général de DS France. « C'est l'occasion de leur présenter notre univers et nos produits avec une approche innovante grâce à des visioconférences personnalisées, organisées par nos Conseillers Experts DS. »

À PROPOS DE DS AUTOMOBILES

Animée par l'esprit d'avant-garde et forte d'un héritage exceptionnel - celui de la DS de 1955, la marque DS, lancée en 2015, a pour ambition d'incarner le savoir-faire français du luxe dans l'industrie automobile. DS Automobiles est la marque Premium du Groupe PSA.

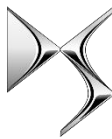
Conçue pour une clientèle à la recherche d'expression personnelle et avide des nouvelles technologies, la seconde génération des modèles DS allie raffinement et technologie de pointe. Avec DS 7 CROSSBACK, DS 3 CROSSBACK et DS 9, la marque DS lance une gamme de six véhicules mondiaux tous proposés en version électrifiée sous la signature E-TENSE.

DS 3 CROSSBACK E-TENSE, 100 % électrique, DS 7 CROSSBACK E-TENSE 4x4, hybride rechargeable de 300 chevaux et 4 roues motrices pour seulement 30 grammes de CO₂ par km, bénéficient du savoir-faire de DS acquis avec les titres de Champion de Formule E Pilotes et Teams en 2018/2019.

Pour ses clients exigeants, DS Automobiles a créé « ONLY YOU, l'expérience DS », son programme de services exclusifs pour une expérience de marque unique.

Présente dans 39 pays, la marque DS a créé et développe un réseau de distribution exclusif qui compte 400 DS STORES et DS SALONS à travers le monde.

**Suivez toute l'actualité de DS France sur www.DSautomobiles.fr @ DS_France
et de DS à l'international sur www.DSautomobiles.com @DS_Official**



DS AUTOMOBILES
Spirit of Avant-Garde