

Vélizy-Villacoublay, le 15 juillet 2020

PSA Retail accélère la digitalisation de ses parcours client VO

Afin de répondre à l'intérêt croissant de sa clientèle pour des solutions de vente à distance alliant simplicité et flexibilité, PSA Retail développe un portefeuille de nouvelles solutions digitales, permettant d'offrir des alternatives au parcours physique traditionnel.

La présentation des véhicules par vidéo

En complément de la présentation au format photo 360°, ce nouveau support est d'ores et déjà déployé au sein de PSA Retail en France, Belgique, Espagne, Portugal, Allemagne et Royaume-Uni. L'extension aux autres pays d'Europe, Autriche, Italie, Pologne, sera effective d'ici à la fin de l'année.

Avantage client : La disponibilité d'une vidéo de présentation du véhicule tournée au moment de sa mise en ligne par un conseiller commercial permet au client de se faire très rapidement une idée précise de la définition du ou des véhicules qu'il aura présélectionnés, de l'ensemble des équipements disponibles et de pouvoir ainsi orienter son choix au sein du stock national VO du pays considéré, sans avoir à se déplacer.

L'estimation à distance de la valeur du véhicule à reprendre

Ce dispositif actuellement en test au sein de la plaque PSA Retail de Marseille s'appuie sur un outil développé par la société AUTOBIZ. Par simple clic il a accès à une plateforme dédiée à la cotation et ce, sans avoir à télécharger d'application.

Avantage client : Le client est guidé dans la prise de photos de son véhicule, le recueil de l'ensemble des informations nécessaires à son évaluation et la transmission à la plateforme. Les premiers clients plébiscitent tout autant la facilité d'utilisation du dispositif que le fait d'être recontactés dans un délai très court pour se voir proposer une offre de reprise précise et fiable.

Visioconférence avec un conseiller commercial

Ce dispositif actuellement en test en France et en Allemagne permet via l'application WhatsApp, un dialogue en vidéo entre le client et un conseiller commercial.

Avantage client : Au-delà de la qualité de l'échange sous-tendu par l'image, cette solution permet au client de se voir présenter de façon proactive et détaillée le véhicule de son choix et de pouvoir concrétiser ainsi son achat en l'ayant visualisé de façon exhaustive. Il bénéficie aussi d'un accès privilégié à l'expertise et aux compétences d'un spécialiste du VO.

La réservation en ligne

Disponible sur le site PSA Retail Robins & Day au Royaume-Uni, ce service connaît un essor considérable avec un volume multiplié par 7 en juin par rapport à celui enregistré avant la crise sanitaire. Il a atteint un record historique de près de 1000 réservations sur le seul mois de juin.



Avantage client : Ce service, également disponible en France sur les sites PEUGEOT Occasions, CITROEN Select et SPOTICAR, répond au souhait des clients de pouvoir réserver le véhicule de leur choix, ce notamment en cas de connexion hors des horaires de disponibilité des conseillers commerciaux.

Le pré-accord de financement et ultérieurement la souscription en ligne

Cette fonctionnalité viendra compléter à partir d'octobre le dispositif actuel de parcours client digital dans le cadre du déploiement de la plateforme PSA Groupe SPOTICAR.pays.

Avantage client : Elle permettra aux clients de réaliser de façon dématérialisée et parfaitement fluide l'ensemble des démarches liées au financement de leur futur véhicule.

Livraison à domicile

Déjà déployée en France, Allemagne, Belgique, Espagne, et Royaume-Uni elle sera proposée très prochainement dans l'ensemble des autres pays d'Europe où PSA Retail opère.

Avantage client : Les clients peuvent s'ils le souhaitent finaliser un parcours d'achat qu'ils auront entièrement réalisé à distance jusqu'à cette dernière étape qui prévoit une mise en mains complète et personnalisée de leur véhicule.

Charles Clause, Directeur du VO de PSA RETAIL déclare « *le commerce des véhicules d'occasion, accélère encore sa mutation. PSA Retail en développant un parcours client digital à 360° entend répondre à une nouvelle génération de clients toujours plus réceptifs à des solutions alliant praticité, réactivité et nouvelles technologies* ».



A propos de PSA Retail :

[PSA Retail](#) est le [groupe de distribution automobile](#) du Groupe PSA. 2ème groupe de distribution en Europe, il compte 10.788 collaborateurs. En 2019 il a commercialisé 496.400 véhicules neufs (VN) et d'occasion (VO) dans 10 pays, compte 408 adresses commerciales et points de vente, a réalisé un CA de 8,5 milliards d'Euros, facturé 4,3 millions d'heures après-vente et vendu pour 1,8 milliards d'Euros de pièces de rechange.

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. Le Groupe rassemble cinq marques automobiles – Peugeot, Citroën, DS, Opel et Vauxhall – et propose une offre diversifiée de services connectés et de mobilité portés par la marque Free2Move. Son plan stratégique 'Push to Pass' constitue une première étape vers sa vision : « Etre un constructeur automobile mondial à la pointe de l'efficacité et un fournisseur de services de mobilité de référence pour une relation clients à vie ». 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.

Médiathèque : medialibrary.groupe-psa.com / [@GroupePSA](https://twitter.com/GroupePSA)