



## COMMUNIQUE DE PRESSE

Poissy, le 30 septembre 2020

### **PSA Retail France passe à l'offensive en après-vente**

**Afin de faire évoluer en profondeur l'expérience client et développer son activité en après-vente, PSA Retail France renforce la cohérence de son offre, transforme son organisation, et déploie plusieurs projets digitaux majeurs.**

#### **La crise sanitaire, révélatrice d'un besoin de mutation profonde**

Comme l'ensemble du secteur de la distribution automobile, PSA Retail France a subi de plein fouet la crise sanitaire du printemps dernier, concentrant pendant plusieurs semaines son activité après-vente vers le service des professions prioritaires.

Dès le mois de mai, et dans le strict respect des protocoles sanitaires mis en place, les clients sont revenus en masse dans les ateliers. Néanmoins, la crise sanitaire a mis en relief l'absolue nécessité d'une mutation rapide et profonde des parcours et solutions clients après-vente.

#### **Mieux répondre aux attentes des clients – Souplesse, simplicité, modernité**

PSA Retail France remodèle son offre client après-vente autour **de 5 promesses fortes et différenciantes** :

- **L'expertise** qui constitue l'ADN d'un réseau de distribution directement adossé au groupe PSA;
- **Une couverture nationale**, avec 86 ateliers (dont 50% multimarques) répartis sur tout le territoire;
- **Des horaires d'ouverture élargis et harmonisés**;
- **Des prestations client sur mesure**, telles qu'une offre systématique de mobilité proposée aux clients dont le véhicule est immobilisé;
- **Des services digitaux modernes et innovants.**

#### **Des horaires d'ouverture ateliers élargis et harmonisés, réouverture le samedi**

PSA Retail France a signé en juin dernier un accord avec les organisations syndicales, permettant d'élargir le temps de travail des productifs et de refondre en profondeur l'organisation interne des ateliers. Pour nourrir cette ambition et répondre aux attentes, plus d'une centaine de nouveaux collaborateurs après-vente ont été embauchés ces dernières semaines.

Ces mesures permettront dès le 1er octobre d'offrir aux clients après-vente une souplesse horaire très large et harmonisée au niveau national :

- **Du lundi au vendredi : ouverture en continu de 7h30 à 19h de l'ensemble du réseau ;**
- **Le samedi : ouverture en continu de 9h à 16h30 de 23 de nos ateliers à plus forte fréquentation.**

## Digitaliser le parcours client

Outre la prise de rendez-vous APV en ligne - déjà disponible, PSA Retail va déployer plusieurs projets visant à transformer en profondeur l'expérience client.

Ainsi, le diagnostic vidéo du véhicule en atelier - solution qui permet à un client de recevoir sur son smartphone une vidéo complète et personnalisée de son véhicule, avec des propositions de travaux complémentaires - sera généralisé dans tous le réseau PSA Retail dans les mois à venir.

PSA Retail France déploiera d'ici fin 2020 dans une quarantaine d'ateliers le service APV 24/7, dispositif automatisé qui permet au client de déposer et récupérer à toute heure son véhicule en après-vente. Cette innovation majeure a reçu le 9 septembre dernier le "Prix du Comité des Distributeurs" décerné lors des Masters Auto-Infos 2020.

**Eric Basset, directeur de PSA Retail France, déclare "L'après-vente de PSA Retail France est en train de révolutionner en profondeur son organisation, ses processus et ses outils. L'enjeu est tout à la fois de nous mettre en adéquation avec les attentes profondes de nos clients, de développer notre chiffre d'affaires ateliers et de pérenniser les emplois associés".**



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