



COMMUNIQUE DE PRESSE

Poissy, le 26 Novembre 2020

PSA Retail France devient phygital pour répondre aux attentes client

- **Répondre aux besoins des clients tous les jours de la semaine**
- **Un retour d'expérience des deux phases de confinement**
- **Reprise de l'accord de compétitivité après-vente après la parenthèse du confinement**

Répondre aux besoins des clients tous les jours de la semaine

Les deux périodes de confinement des six derniers mois ont permis de tester la capacité d'adaptation de [PSA Retail France](#). Fort de ce retour d'expérience PSA Retail France a décidé de revoir en profondeur tous ses processus dans une approche centrée sur les besoins client :

- Semaine d'activité de sept jours : six jours en présentiel, les dimanches en digital

Accueil du public dans les show-rooms VN, les espaces d'exposition VO et en Après-vente du lundi au samedi

Grâce à une organisation et une optimisation de l'organisation du travail, les clients pourront être accueillis, dans les 140 adresses commerciales de PSA Retail en France du lundi au samedi, sans discontinuer :

- Possibilité pour les clients VN, VO et après-vente d'accéder à toute la palette de produits et de services de PSA Retail en France, tous les jours ouvrables
- Possibilité de se faire livrer son véhicule le samedi sur les sites à grande capacité

L'accord de compétitivité après-vente signé entre la Direction de PSA Retail et les représentants du personnel au mois de juin dernier, suspendu pendant le confinement, reprend à partir du 1^{er} décembre :

- Les ateliers après-vente reçoivent désormais les clients (entretien, entretien rapide, carrosserie, peinture etc.), six jours sur sept.

Les principaux sites de PSA Retail France adapteront également leur activité sur les dimanches à venir, en fonction des autorisations locales.

Présence digitale y compris le dimanche

L'activité commerciale, à savoir :

- Le traitement et les suivis des leads (prospects),
- Les commandes en ligne,

sera désormais réalisée sept jours sur sept (hors jours fériés), grâce à une plateforme spécialisée.

Eric Basset, Directeur de PSA Retail France déclare : « *La mise en œuvre de cette organisation est une grande avancée. La distribution automobile a un brillant avenir pourvu qu'elle apporte des réponses aux défis de la modernité. Ces réponses passent par l'amplitude des plages horaires et journées au cours desquelles nos clients peuvent compter sur nos services et par l'usage optimal du canal du commerce en ligne. C'est ce que cette organisation permet et c'est très prometteur pour notre développement* ».



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)