

**Pionnier français du label Van ProCenter,**

**Presse Information**

**la concession Paul Kroely VI 54 à Ludres**

- **Dans l'Est, 1<sup>ère</sup> concession Van ProCenter en France.**
- **Les 5 piliers du label Van ProCenter.**
- **Retour aux fondamentaux, principe d'amélioration continue.**
- **Devenir le premier réseau d'experts en matière d'Utilitaires.**

**A Montigny-le-Bretonneux/Paris.**

Près de Nancy (54), la concession de ventes/réparations détenue par Paul Kroely inaugure une vague de labellisation Van ProCenter destinée à faire monter en gamme l'ensemble du réseau des Utilitaires de la marque à l'Etoile .

**Label Van ProCenter : la concession Paul Kroely VI 54 en tête**

Célébrée ce 9 juin, la reconnaissance officielle du label Van ProCenter décroché par la concession de ventes/réparations Paul Kroely VI 54, fait suite à l'audit d'un tiers de confiance, indépendant, qui atteste de son haut niveau de professionnalisme, selon des critères définis dans

un programme que le groupe Daimler déploie à ce jour dans 11 pays européens. Après la Belgique, pionnière de ce programme, le label en France enregistre ses premiers succès. Elle représente, juste derrière l'Allemagne, le 2ème plus important gisement de sites à labelliser.

### **Un programme d'amélioration continue articulée sur 5 piliers**

Pour forger le premier réseau d'experts du secteur automobile en matière d'Utilitaires, le label Van Pro Center invite à hisser d'un cran le degré de professionnalisme des distributeurs et des réparateurs de la « marque à l'étoile », à l'aune de 5 impératifs :

- **Plus de choix** : en matière de véhicules exposés, de véhicules spécialement carrossés/équipés pour un type de métier, ou encore de véhicules de démonstration...
- **Plus de services** : sur-mesure, le cas échéant. Par exemple, des services complets de maintenance avec des forfaits attractifs (réparation pare-brise...)
- **Plus de mobilité** : au-delà du dépannage, savoir trouver une solution de remplacement via un large éventail de possibilités (divers véhicules de courtoisie, courses de taxis...), à l'instar de Mobilovan par exemple qui garantit contractuellement au client de Mercedes-Benz Vans, pendant 30 ans, sa mobilité en cas d'immobilisation de son véhicule, y compris lors des visites à l'atelier (s'il est immobilisé au moins pendant 2 heures de travail), pour éviter d'obérer le temps du client.
- **Plus de disponibilité** : amplitude des horaires d'ouverture, d'intervention et d'accueil des clients.
- **Plus d'expertise** : grâce notamment aux formations dispensées à la Mercedes-Benz Academy, en matière de carrossage, de véhicule d'occasion, de solutions de financement... pour un dialogue à 360°.

Objectif : former le 1er réseau d'experts des Utilitaires, sous la bannière de Mercedes-Benz. Soit environ 90 sites potentiellement concernés en France.

### **Un plan d'action par site, axé sur le retour aux fondamentaux et l'amélioration continue**

Quelque 260 points de contrôle permettent de cartographier puis d'évaluer les progrès, au fur et à mesure, site par site. *« Le process de labellisation Van ProCenter a des vertus opérationnelles évidentes, témoigne Paul Kroely, investisseur de Mercedes-Benz et opérateur du site labellisé de Ludres (54). Il implique de formaliser ce que l'on pouvait faire de manière instinctive. Et ainsi, de se pencher plus attentivement sur nos marchés, d'anticiper, d'expliciter nos objectifs - où sont-ils, qui s'en charge, selon quelle méthodologie appropriée, notamment... Bref, un retour aux fondamentaux, en pleine conscience, pour progresser de manière objective, ordonnée et structurée ».* Par exemple, la concession de Ludres a en conséquence étoffé sa politique de prêts de véhicules pour offrir plus facilement à ses prospects des essais de véhicules. En effet, promouvoir l'essai s'avère une façon efficace d'aider le client à entendre la stratégie du constructeur en matière d'options et de faire un lien plus direct entre les possibilités au catalogue et leur utilité pour un usage donné qui est propre au client, remarque Cyrille Bagard en charge du programme Van ProCenter chez Mercedes-Benz Vans France. Une stratégie-client souvent payée de retour.

### **Un réseau d'experts appelé à monter en gamme**

Avec le label Van ProCenter déployé à l'échelon européen, Mercedes-Benz Vans ambitionne d'avoir le 1er réseau d'experts en matière d'Utilitaires. *« En matière d'Utilitaires, faites appel aux experts »*

conseille la marque à l'Etoile. De préférence aux meilleurs d'entre eux, labellisés Van ProCenter !

D'autres informations de Mercedes-Benz sont disponibles sur Internet sous:

[www.media.mercedes-benz.fr](http://www.media.mercedes-benz.fr), [www.media.daimler.com](http://www.media.daimler.com) et [www.mercedes-benz.com](http://www.mercedes-benz.com)

Ou via les réseaux sociaux :

<https://www.facebook.com/MercedesBenzUtilitaires>

