

Réseau

Mercedes-Benz Vans labellise son 100e Van ProCenter

Stuttgart/ Montigny-le-Bretonneux – Van ProCenter, le programme d'excellence de Mercedes-Benz Vans, vient de franchir un cap important avec la certification de son 100e centre en Europe, le concessionnaire Vereenoghe NV de Roulers en Belgique. Ces 100 concessions et filiales certifiées Van ProCenter sont réparties sur 11 pays et forment un réseau européen d'experts en matière de vente et d'après-vente d'utilitaires.

Communiqué

6 décembre 2016

Avec sa gamme très étendue - du Citan au Sprinter, en passant par le Vito, la Classe V et le Marco Polo – Mercedes-Benz Vans propose de très nombreuses variantes et options, ainsi que des milliers de solutions adaptées à la multitude de métiers existants. Cela exige une très grande expertise en matière de vente et de service. S'ajoute à cette complexité une structure de clientèle en grande majorité de type professionnelle, mais aussi comptant – pour les Citan Tourer, Classe V et Marco Polo – des clients privés, présentant des besoins des plus variés. Se demandant comment la structure déjà très professionnelle du réseau de distributeurs Utilitaires pouvait être optimisée pour encore mieux répondre à des clients toujours plus exigeants, Mercedes-Benz Vans a lancé en 2014 un programme particulièrement novateur, baptisé Van ProCenter.

Des professionnels pour les professionnels

Mercedes-Benz Vans France
Mercedes-Benz, une marque de Daimler

Les Van ProCenter se focalisent par conséquent au plus près des attentes et besoins des clients. Les équipes de vente bénéficiant de formations certifiantes sont à même de conseiller les clients et prospects individuels et flottes en matière de produit, service, financement et carrosseries. Des horaires d'ouverture étendus ainsi que la possibilité de venir conseiller les clients directement chez eux garantissent à ces derniers un très haut niveau de disponibilité et de flexibilité. Point de toute première importance : dans les Van ProCenter, les clients professionnels peuvent non seulement se voir proposer un véhicule de remplacement en cas de panne, mais aussi un véhicule en location courte durée en cas de pic d'activité. Avec désormais 100 Van ProCenter en Europe, Mercedes-Benz Vans dispose d'un dense réseau d'experts, en somme « des professionnels pour les professionnels ».

Un parcours de certification exigeant

Pour obtenir ce « sésame », les distributeurs candidats ne doivent pas ménager leurs efforts. Le distributeur intègre le projet pour 4 ans, avec un audit par an, réalisé par un cabinet indépendant et couvrant de multiples critères. Cela pour garantir un niveau d'expertise homogène dans tous les Van ProCenter en Europe. Ces établissements sont par ailleurs ré-audités une fois par an après leur certification initiale. Avec ses Van ProCenter, Mercedes-Benz Vans réalise un investissement à long terme pour l'avenir de son réseau de distribution et de réparation européen, l'objectif étant de maximiser la satisfaction client afin, bien entendu, d'accroître les ventes et les parts de marché.

Une dizaine de sites validés Van ProCenter en France d'ici fin 2016

Avec 90 distributeurs, l'hexagone représente, juste derrière l'Allemagne, le deuxième gisement de sites à labelliser. Dans le détail, **le label Van Pro Center s'appuie sur 5 impératifs** :

- Plus de choix : véhicules exposés, véhicules spécialement carrossés/équipés, véhicules de démonstration
- Plus de services : sur-mesure, le cas échéant, avec 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 mobilité (véhicule de courtoisie, courses de taxis...), en s'appuyant sur **Mobilovan** par exemple. Inclue en série sur tous les utilitaires neufs Mercedes, ce service garantit contractuellement pendant 30 ans, la mobilité du client en cas d'immobilisation du véhicule. Y compris lors des visites atelier s'il est immobilisé au moins pendant 2 heures de travail.
- 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°.

Quelque 260 points de contrôle permettent de cartographier puis d'évaluer les progrès, au fur et à mesure, site par site. « *Van ProCenter est axé sur l'essence même des métiers de la distribution-réparation. Ce projet permet de passer en revue de manière exhaustive et pragmatique l'ensemble des aspects de tous nos métiers et processus (le commercial, l'après-vente -des véhicules*

neufs et d'occasion-), à l'aune de la satisfaction client. Ainsi, le constat d'un « client mystère » nous a beaucoup appris, et a renouvelé notre vision. Cette labellisation est très révélatrice et implique toutes les sphères de l'entreprise », témoigne Olivier Hanoteau, Directeur Général de Mercedes-Benz VI Lyon.

Page 4

Après Paul Kroely VI 54, labellisé en juin dernier, 6 distributeurs français ont depuis été certifiés Van ProCenter : Normandy Diesel, Mercedes-Benz Lyon, SAMI Aquitaine, SAMI Atlantique, Mercedes-Benz VI Saint-Denis, Espace VI 77. Trois autres seront labellisés à leur tour d'ici la fin du mois.