

## Information Presse

Mai 2017

### ***Express Service* des réseaux Volkswagen et SEAT : des prestations rapides et sans rendez-vous qui maintiennent le trafic atelier**

***Express Service* est un service de réparation rapide qui s'inscrit dans la suite des projets innovants de Volkswagen Group France. 2016 a été la 1<sup>ère</sup> année complète d'activités pour *Express Service* depuis sa refonte, déployé dans les réseaux des marques Volkswagen et SEAT, après une première version du concept dans les années 1990. Et les résultats des premières concessions utilisatrices d'*Express Service* sont positifs puisqu'elles voient leur trafic atelier augmenter sensiblement.**

*Express Service* est pleinement opérationnel depuis 2015 et la signature des premières adhésions au sein du réseau Volkswagen. Le renforcement de l'offre d'*Express Service*, s'est concrétisé sous la forme du développement d'un cahier des charges intégralement actualisé, d'un pack de lancement réseau notamment composé d'une signalétique revue et de nouveaux supports marketing et de communication ciblés. Surtout, Volkswagen Group France a prévu un programme de coaching sur site particulièrement intense et efficace.

Ainsi redynamisé, le concept a connu un nombre d'adhésion croissant : plus de 120 pour la marque Volkswagen et déjà 9 chez SEAT depuis le récent lancement pour la marque espagnole, en décembre 2016.

L'offre *Express Service* est avant tout axée sur la rapidité, la qualité des réparations et la transparence des prix. Dans ce cadre, son cahier des charges inclut les opérations d'entretien classique et les 'petites' réparations touchant notamment à la sécurité (ampoules...). **Marie Hubert**, Responsable Méthodes Commerciales Après-Vente à la Direction Pièces et Service de **Volkswagen Group France** et **Carole Satgé**, Responsable Projets Réseau Après-Vente pour la marque **Volkswagen**, nous expliquent : « *le temps imparti pour les opérations réalisées à l'« Express Service » se limite à 1h30 maximum. Dès que les réparations passent hors des points de contrôle standard, le technicien se doit de le signaler au client. La qualité et la rapidité du service résident ainsi dans sa capacité à offrir des prestations d'entretien rapides mais aussi la possibilité de proposer au client un rendez-vous ultérieur*

*ou, le cas échéant, une intervention immédiate. Au-delà du service rendu au client, les interventions Express Service sont des opportunités de ventes additionnelles. »*

Pour les clients, *Express Service* offre un indéniable gain de temps. L'un de ses principaux avantages réside dans la flexibilité d'une prestation avec ou sans prise de rendez-vous préalable. *Express Service* est une solution adaptée aux nouvelles habitudes des clients avec des horaires élargis, une ouverture préconisée le samedi et des tarifs au forfait.

### **Un coaching qui impacte le chiffres**

Inclus dans le pack d'adhésion à *Express Service*, un coaching est assuré par les équipes de Volkswagen Group France. Cet accompagnement sur site permet aux Partenaires de s'imprégner de la notion de service complémentaire, d'appréhender les outils de communication mis à leur disposition et de prendre toute la mesure des opportunités commerciales que représente ce nouveau trafic atelier.

L'analyse des résultats des ateliers Volkswagen adhérents ayant suivi le coaching « *Express Service* » est éloquent. En effet, le réseau accompagné voit son chiffre d'affaires augmenter de plus de +7%.

### **Des baies en façade pour distinguer *Express Service***

Pour adhérer au réseau *Express Service*, les ateliers des réseaux Volkswagen et SEAT doivent obligatoirement être dotés de baies *Express Service* accessibles en façade et visibles du client. Cela permet de signifier très clairement l'existence de ce service rapide et de rendre l'accès aisé pour le client. La signalétique extérieure que s'engagent à arborer les ateliers est d'ailleurs articulée autour de cette facilité d'accès.

### **Objectifs 2017 : former, accompagner, développer**

Devant le succès et les chiffres très encourageants, plusieurs sites marquent leur intérêt pour déployer ce service et bénéficier d'un accompagnement dédié. Le nombre d' « *Express Service* » des réseaux agréés Volkswagen et SEAT est ainsi amené à croître dans les années à venir. « *Le premier objectif d'efficacité de l'accompagnement est d'ores et déjà atteint sur les sites opérationnels. Pour 2017, nous continuons nos activités de formation et de coaching des derniers sites sélectionnés. Parallèlement, nous étudions les nouveaux dossiers d'adhésion et plans d'investissement (architecture, marketing, communication) des ateliers agréés Volkswagen et SEAT prétendant au déploiement d'Express Service* », nous confient Marie Hubert et Carole Satgé.

### **À propos de Volkswagen Group France**

Filiale du Groupe Volkswagen AG, Volkswagen Group France a été créée en 1960. Située aujourd'hui à Villers-Cotterêts, la société a pour rôle de commercialiser dans l'hexagone les produits, pièces de rechange et accessoires des 5 Marques : Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA et Volkswagen Véhicules Utilitaires. Volkswagen Group France est un acteur majeur du marché automobile français. Le Groupe et ses réseaux (700 sites de distribution et 800 sites de service) emploient plus de 15 000 personnes en France.

### **À propos de la Direction Pièces et Service de Volkswagen Group France**

La Direction Pièces et Service est un élément clé au sein de Volkswagen Group France et participe activement à sa réussite. Fortes des valeurs de respect, d'engagement, de créativité, de simplicité et de performance qui les caractérisent, les équipes Pièces et Service s'attachent à développer le business après-vente et à garantir la satisfaction client, pilier de la philosophie du Groupe.

Pour remplir ces objectifs, un peu plus de 300 collaborateurs et partenaires apportent leur appui au quotidien. Gérer les stocks de pièces, tant au niveau de l'approvisionnement que de la distribution, et soutenir les réseaux à travers des supports techniques et des processus service, constituent les principales missions de la Direction Pièces et Service.