



SUPERJET, LE RÉSEAU AUX 350 STATIONS DE LAVAGE, ÉLU LEADER DU SERVICE 2017 !



LE MAGAZINE CAPITAL S'EST ASSOCIÉ A L'INSTITUT STATISTA POUR RÉALISER LE PALMARÈS EXCLUSIF DES LEADERS DU SERVICE EN FRANCE. LE RÉSEAU SUPERJET SE DISTINGUE DANS LA CATÉGORIE STATIONS DE LAVAGE AUTOMOBILES. UNE RÉCOMPENSE QUI VIENT SALUER LE TRAVAIL QUOTIDIEN DES ÉQUIPES SUPERJET ET DE SES PARTENAIRES AU SERVICE DE LEURS CLIENTS AUTOMOBILISTES.

Quelles sont les stations de lavage les plus performantes ?

Pour répondre à cette question, le magazine Capital a mené une enquête en ligne auprès d'un panel de 20 000 consommateurs afin de mesurer la qualité du service de près de 2 000 enseignes, couvrant plus de 175 secteurs. Les répondants ont noté les enseignes qu'ils ont fréquentées au cours des trois dernières années selon trois critères :

- l'attention portée à la clientèle (qualité de l'accueil, rapidité de prise de contact...)
- le niveau d'expertise des enseignes (compétence du personnel, qualité de l'information fournie...)
- la volonté des clients de recommander l'enseigne à leur entourage.

A l'issue de ce sondage, SUPERJET, une marque du Groupe Lavance, s'est illustrée parmi les meilleures enseignes du secteur "Stations de lavage automobile".

SUPERJET au service de ses clients

"Cette distinction est une reconnaissance importante du travail fourni par les équipes SUPERJET au quotidien, se félicite Thomas COGAN, Directeur des stations de lavage SUPERJET. Elle conforte notre stratégie de développement qui vise à mettre des outils innovants et exclusifs au service de nos équipes et de l'expérience client."

Le Groupe Lavance, qui propose à ses clients professionnels de la grande distribution et pétroliers une offre d'exploitation de stations de lavage sous la forme de profit-sharing (co-exploitation avec le propriétaire du site) ou de bail commercial (location d'un emplacement), **s'appuie en effet avant toute chose sur l'expertise de ses équipes**. Ainsi les 80 techniciens de la structure Lavance Services installent et maintiennent les stations de lavage SUPERJET, lesquelles sont équipées au minimum d'un portique de lavage auquel peuvent être ajoutées une à plusieurs pistes Haute Pression et une zone de services (aspirateur et gonfleur) en fonction du potentiel du site.

Pour gérer ses stations de lavage et accueillir les clients, SUPERJET travaille de concert avec ses partenaires sur ses sites en profit-sharing. Côté baux commerciaux (ndrl 95 stations à ce jour), **le réseau a investi en ressources humaines pour exercer son activité de laveur professionnel au quotidien** : accueil des clients, entretien de la station de lavage, maintenance de 1er niveau, gestion des recettes mais aussi des abonnements eau et électricité, des curages...

"SUPERJET a développé sa structure interne pour assurer une disponibilité optimale des matériels et améliorer le service auprès de ses clients professionnels et particuliers. L'organisation SUPERJET, c'est maintenant une équipe de 50 personnes dédiées auxquelles s'ajoutent les ressources internes du Groupe que sont la force de vente, le marketing, le service client..." précise Thomas COGAN.

Côté innovations techniques, le réseau a notamment déployé **une solution exclusive de télé-gestion et de télé-maintenance LAV@CCESS, développée en interne, qui permet de superviser à distance l'activité des stations et d'assurer leur bon fonctionnement**. La solution vidéo associée permet par ailleurs, même en l'absence de personnel sur site, de traiter les remontées des clients utilisateurs en temps réel grâce au visionnage des enregistrements.

Au-delà des PLV traditionnelles visant à faciliter l'acte d'achat, le réseau installe également désormais **des bornes de paiement avec écran tactile et aide vocale visant à accompagner toujours plus les clients dans leur lavage...**



GEANT CASINO TOURS LA RICHE, ZAC LES MINIMES, LA RICHE (37)
95^{ème} station de lavage SUPERJET en bail commercial, ouverte à l'automne 2016.

A PROPOS DU GROUPE LAVANCE :

Spécialiste du lavage depuis près de 40 ans, **Lavance est leader** sur le marché français du négoce, de la maintenance et de l'exploitation d'équipements de lavage pour automobiles et poids lourds.

Le Groupe Lavance commercialise des portiques, des centres haute pression, des tunnels et des systèmes de recyclage des eaux aussi bien pour les véhicules légers que pour les poids lourds et les bus. **Lavance est le distributeur exclusif des équipements de lavage Istobal en France depuis près de 30 ans.** Istobal est aujourd'hui l'un des fabricants leaders du marché, exportant ses équipements de lavage dans le monde entier.



> OLM et Lavance Commerciale devenus Lavance Equipements :

En 2010, Lavance renforce le pôle lavage poids lourds en intégrant les sociétés OLM et FDI+. En 2013, le Groupe Lavance, qui a avant tout une culture commerciale et de service, décide de céder le site de production à son partenaire industriel Istobal. Le fabricant continue de fournir au Groupe Lavance les équipements poids lourds sous la marque OLM, qui bénéficie d'une grande notoriété dans le monde du lavage poids lourds. Les équipements poids lourds sont désormais distribués sous le nom de **Lavance Equipements** afin de regrouper les offres poids lourds et véhicules légers du Groupe Lavance.



> SAV'O devenu Lavance Services :

En 2003, lorsque l'entreprise Gautier devient Lavance, elle crée une structure nationale répondant au nom de SAV'O, dédiée à l'installation et à la maintenance de ses équipements de lavage. Par son changement de nom, SAV'O réaffirme son engagement : la satisfaction des clients du Groupe Lavance. **Lavance Services**, c'est aujourd'hui un réseau intégré de 80 techniciens expérimentés pouvant intervenir sous 24 heures ouvrables, 6 jours sur 7, partout en France.

> Superjet :

En 2002, Lavance Opérationnelle propose une offre exclusive et novatrice d'exploitation de stations de lavage sous la marque **Superjet**. Cette offre, désormais distribuée par **Lavance Exploitation**, permet au Groupe Lavance de proposer une offre alternative à la vente de matériels de lavage.



LAVANCE
LE LAVAGE PAR EXCELLENCE