

Information Presse

Mai 2016

Volkswagen Group France lance deux nouveaux labels : « SPÉCIALISTE CARROSSERIE » et « SPÉCIALISTE PARE-BRISE »

Volkswagen Group France lance deux nouveaux labels au sein de son réseau : « SPÉCIALISTE CARROSSERIE » et « SPÉCIALISTE PARE-BRISE ». Avec cette initiative, le constructeur vise à se professionnaliser pour augmenter l'efficacité et la visibilité de ses activités Carrosserie et Pare-brise, tout en conservant une qualité de service optimale pour les cinq Marques du Groupe : Volkswagen, Audi, SEAT, ŠKODA et Volkswagen Véhicules Utilitaires.



Deux Nouveaux Labels Spécialistes

Le marché de la réparation-collision est un marché stratégique. Il génère une activité carrosserie-peinture importante dans les ateliers et une part conséquente de ventes de pièces de rechange. Volkswagen Group France est déjà très actif dans ce domaine avec des programmes de fidélisation plébiscités par les clients, tels que l'Aide Sauvegarde VEI (Véhicules Économiquement Irréparables) et l'Assistance Accident.

- **Le dispositif VEI** vient en aide aux propriétaires de véhicules, aux Réparateurs Agréés et aux MRA (Mécaniciens Réparateurs Automobiles). À la suite d'un accident, lorsque le montant des réparations dépasse 80 % de la VRADE (Valeur de Remplacement Aux Dires d'Expert), un véhicule est considéré comme « Économiquement Irréparable ». Volkswagen Group France propose, au travers de ses réseaux de partenaires, une remise sur la commande de pièces permettant, dans certains cas, de ramener le montant des réparations sous la barre des 80 %.
- **L'Assistance Accident** de Volkswagen Group France est le premier service constructeur à proposer à ses clients, pour l'ensemble de ses marques, un remorquage gratuit vers le Réparateur Agréé le plus proche, en cas d'accident. Avec des interventions en augmentation constante, Volkswagen Group France entend encore développer ce service client qui répond à une véritable attente. Notamment grâce à la géolocalisation instantanée de l'application

Volkswagen Service : en cas de panne ou d'accident, il est possible de faire appel à l'assistance en un clic ou encore de rechercher le Réparateur Agréé le plus proche, 24h/24, 7j/7 (disponible gratuitement pour les cinq marques du Groupe, avec de nombreuses autres fonctionnalités, sur l'AppStore et le Google Play Store).

Cependant, face à une sinistralité en baisse, des clients de plus en plus soucieux de la qualité de la réparation et des apporteurs d'affaires exigeants, Volkswagen Group France a décidé de renforcer encore son action sur le marché de la réparation-collision en créant deux nouveaux labels : « **SPÉCIALISTE CARROSSERIE** » et « **SPÉCIALISTE PARE-BRISE** ». Avec ce réseau de spécialistes, Volkswagen Group France entend proposer aux clients une qualité de réparation sans équivalent. L'objectif est, non seulement d'améliorer significativement l'expertise du réseau sur ce marché, mais aussi de développer la visibilité de ce dernier, notamment auprès des professionnels (réparateurs, assureurs, loueurs...).

Afin de mettre en place ces nouveaux services dans de bonnes conditions et de respecter la promesse client, les Réparateurs Agréés du réseau souhaitant disposer de l'un ou l'autre de ces labels doivent respecter des prérequis incontournables en termes d'outillage/équipement, de systèmes, de qualification du personnel et de formation.

En retour, Volkswagen Group France s'engage à fournir un ensemble de solutions, telles que des méthodes d'organisation (amélioration de l'accueil client, optimisation des flux, solutions de chiffrage...), des supports de communication et surtout un programme d'accompagnement complet sur site pour les partenaires du réseau. Une équipe terrain dédiée est en effet chargée d'accompagner les Réparateurs Agréés participants.

À terme, pour ces spécialistes de la carrosserie et/ou du pare-brise, l'objectif est de réduire les délais de rendez-vous et de réparation (réduction de temps de cycle) tout en garantissant une qualité d'intervention optimale. *« Tout le monde y gagne. Le client récupère son véhicule, réparé dans les règles de l'art, plus rapidement ; le réparateur améliore durablement sa productivité en travaillant plus efficacement et l'apporteur d'affaires réduit sa facture, concernant les prêts de véhicules par exemple »*, explique **Olivier Bordonaro**, Chef de Produit Carrosserie et Assurance.

Cette labellisation permet également de spécialiser le réseau pour les carrosseries dites « mixtes » (mélange aluminium-acier utilisé pour sa légèreté, notamment sur les modèles haut de gamme). En effet, le niveau de technicité de ces carrosseries, très spécifique, exige une adaptation des pratiques. Le réseau labellisé répond ainsi aux besoins des clients et leur garantit sécurité et performance.

Plus de 300 Réparateurs Agréés du réseau ont déjà manifesté leur intérêt pour devenir « SPÉCIALISTE CARROSSERIE » ou « SPÉCIALISTE PARE-BRISE » et une dizaine de sites ont déjà obtenu leur labellisation. Ce réseau spécialiste est donc amené à se développer rapidement pour un professionnalisme accru auprès des clients.

Olivier Bordonaro conclut : *« Ces nouveaux labels ont pour ambition de garantir à nos clients la meilleure qualité de service et de les rassurer sur la qualité de réparation. Côté Réparateurs Agréés, c'est l'opportunité d'adhérer à un réseau de spécialistes qui soit gage de tranquillité et de fiabilité pour les clients mais aussi pour tous les professionnels du secteur (réparateurs, assureurs, loueurs etc.) »*.

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.