



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

FÉVRIER 2020

RENAULT TRUCKS FRANCE RÉINVENTE LE SERVICE APRÈS-VENTE

Les apparences sont trompeuses. Réaliser l'entretien de son véhicule industriel peut sembler simple et parfois peu coûteux. Nombreux sont ceux qui prétendent le faire, moins nombreux sont ceux qui savent le faire. Convaincu qu'un bon entretien du véhicule est essentiel à son exploitation optimale, Renault Trucks France initie un Big-Bang de l'après-vente. Avec *Votre Service à Vous*, l'après-vente selon Renault Trucks, le constructeur entend faire de la relation client personnalisée la pierre angulaire de son action. La logique de pièces à vendre cède le pas à celle de services à rendre. Focus sur l'an 1 de l'après-vente où une preuve du bénéfice apporté par chaque intervention sera apportée.

Le monde change, les attentes des clients aussi. Aujourd'hui, la connectivité, l'informatique embarquée, l'entretien des véhicules au sein d'ateliers intégrés ou encore le développement d'un après-vente *low cost* aiguisent le niveau d'exigence des possesseurs de camions ou des gestionnaires de flottes.

A l'écoute de ses clients, et au terme d'un an de diagnostic, Renault Trucks France réinvente son service après-vente. Et le baptise « *Votre Service à Vous* ».

Renault Trucks France et son réseau de réparateurs agréés opèrent un changement de paradigme. Ils troquent une logique de pièces à vendre contre une démarche de services à rendre avec comme seul objectif un accompagnement personnalisé de chacun de ses clients.

Conseils sur-mesure, maintenance préventive, qualité de service en constante amélioration, vente de pièces d'origine et offres spécifiquement pensées pour chacun des clients selon leurs

besoins permettent de rendre ce changement tangible. Exit les offres commerciales inadaptées et figées dans le temps.

Renault Trucks entend ne rien laisser au hasard pour démontrer et prouver à tous les clients, la vraie valeur d'un bon entretien... au bon moment, avec les bonnes pièces et réalisé par des experts. Exemple s'il en faut, le turbo. Anticiper la panne et le remplacer préventivement peut coûter jusqu'à 10 fois moins cher.

Alors pour bénéficier du plein potentiel d'un véhicule en termes de consommation, de mobilité et d'exploitation, rien de plus simple. Opter pour la démarche « **Votre Service à Vous** » adapté à l'usage du véhicule. Et comme chaque véhicule est unique, chaque service est unique.

Plus de 5 000 experts répartis dans les 310 établissements ont d'ores et déjà à cœur de mettre en musique cette nouvelle partition.

A propos de Renault Trucks

Héritier de 125 ans de savoir-faire français du camion, Renault Trucks fournit aux professionnels du transport les outils dont ils ont besoin pour accomplir efficacement leur indispensable mission.

Le constructeur propose une gamme étendue de véhicules (de 2,8 à 120 t) et de services innovants adaptés à un large éventail d'activités du transport : distribution ; construction ; construction lourde ; longue distance ; métiers du secours et de l'incendie.

Présent dans plus de 100 pays, Renault Trucks dispose d'un réseau de distribution de plus 1 500 points de service dont 300 en France. La conception, l'assemblage des véhicules de Renault Trucks et la production de l'essentiel des composants sont réalisés en France (Lyon, Limoges, Blainville et Bourg-en-Bresse).