

## Information Presse

Juillet 2015

### **Volkswagen Group France renforce sa stratégie digitale pour l'après-vente : déjà plus de 100 000 Devis en Ligne réalisés pour sa marque Volkswagen**

Volkswagen Group France renforce sa stratégie digitale à travers trois axes dédiés à l'après-vente : le service Devis en Ligne, le service RDV en Ligne et des vidéos didactiques sur l'entretien du véhicule.

#### **Le service Devis en Ligne**

Depuis l'an dernier, Volkswagen Group France propose pour sa marque Volkswagen un service de Devis en Ligne personnalisé, unique en son genre par sa facilité d'utilisation et l'exhaustivité des prestations disponibles.

Disponible sur PC, tablette ou smartphone, depuis la page d'accueil, il suffit de remplir 4 champs : le modèle et sa génération, le type de carburant et la puissance du véhicule pour que les Réparateurs Agréés de la marque s'affichent sur une carte de France. Le Devis en Ligne est aussi accessible directement depuis le site dédié à chaque Réparateur Agréé.

**Le client peut ensuite choisir parmi une centaine de forfaits couvrant l'ensemble des révisions et des opérations d'entretien du véhicule** (courroies, échappements, amortisseurs, carrosserie, etc.) ; les promotions saisonnières sont directement intégrées et appliquées au Devis en Ligne. Les informations affichées et le prix sont actualisés instantanément, en fonction des options cochées par le client, et les tarifs sont proposés en toute transparence. Ainsi, le Devis en Ligne est le reflet parfait de la version papier du catalogue d'entretien des véhicules Volkswagen (jusqu'à 10 ans), comprenant la liste exhaustive des contrôles effectués et des pièces remplacées pour chaque forfait, avec en bonus de courtes vidéos didactiques (voir plus bas) expliquant les enjeux de l'entretien automobile.

Volkswagen propose également un service **Devis en Ligne entièrement dédié au remplacement des pneumatiques**. Il comprend un tutoriel pour retrouver les dimensions utilisées sur le véhicule, une carte des Réparateurs Agréés avec le nombre de références et la liste des pneus disponibles. Totalement paramétrable (en fonction du prix, du type de pneu, des marques etc.), ce service n'a rien à envier aux sites français et européens spécialisés en pneumatiques.

Fort du succès rencontré par ce service pour Volkswagen (déjà 100 000 devis en ligne réalisés\* et de forts taux de conversion), le Groupe appliquera cette nouvelle ergonomie dans un avenir proche pour chacune des **4 autres marques du Groupe (Audi, SEAT, ŠKODA et Volkswagen Véhicules Utilitaires)**.

Une fois le Devis en Ligne effectué, le client peut enchaîner sur le service RDV en Ligne, qui prend le relais en toute fluidité avec toutes les informations déjà renseignées.

*\*(Source : Google Analytics, mai 2015)*

## **Le service RDV en Ligne**

Initié en 2013 avec la marque ŠKODA, le RDV en Ligne est né d'un constat : l'augmentation des demandes clients (dont la moitié s'effectue en soirée et pendant le week-end, soit en-dehors des heures d'ouvertures des concessions), alliée à une forte concurrence sur ce type de service.

**Grâce au RDV en Ligne, un client Volkswagen Group France peut accéder 24h/24, 7 jours/7 à l'ensemble des concessions de la marque et prendre RDV pour effectuer n'importe quel entretien de son véhicule.** C'est l'outil idéal pour fixer la date des opérations d'entretien prévisibles et régulières (type révision), mais aussi toutes les autres (freinage, climatisation, diagnostics etc.).

La méthode est rapide et très simple : le client se connecte au site dédié, il identifie son véhicule via la plaque d'immatriculation, sélectionne le type d'opération et envoie la demande. L'une des plages horaires sélectionnées par le client lui sera, par la suite, confirmée.

**Cette fonctionnalité, accessible à tout moment (site internet de la marque, application mobile, site internet de la concession) et sur tout support (PC, smartphone, tablette), garantit la qualité de service Volkswagen Group France. Au final, 97% des clients se déclarent satisfaits du RDV en Ligne et 96% souhaitent renouveler l'expérience lors d'un second RDV\*\*.** Côté Réparateur Agréé, le niveau de satisfaction est identique, grâce au gain de temps et à la fluidité du service.

**Le RDV en Ligne a donc été logiquement étendu aux 4 autres marques du Groupe : Volkswagen, Audi, SEAT et Volkswagen Véhicules Utilitaires.** Depuis sa création, les demandes ne cessent d'augmenter fortement. Cette nouvelle « pratique » de l'après-vente adoptée par les clients pourrait prochainement représenter jusqu'à 15 % des passages en atelier.

Le récapitulatif en version PDF des opérations du Devis en Ligne et du RDV en Ligne peut être envoyé par mail, enregistré ou imprimé.

*\*\* (Source : Étude Clients 2015)*

## **Les Vidéos Didactiques sur l'entretien du véhicule**

**70 % des clients après-vente souhaiteraient plus de vidéos sur l'entretien automobile\*\*\*.** Pour répondre à ce besoin, Volkswagen Group France a produit une série de vidéos didactiques sur le thème commun de l'entretien du véhicule et du service après-vente.

15 vidéos pour chacune des 5 marques du réseau, personnalisées et chartées, ont été diffusées sur le site de la marque, le site Devis en Ligne, les applications mobiles et les écrans TV des concessions (espace après-vente).

D'une durée moyenne de 1 à 2 minutes, ces vidéos animées sont simples et didactiques, et surfent sur la tendance « infotainment ». Si l'objectif est avant tout de faire tomber les idées reçues et les craintes relatives à l'entretien automobile en général, il s'agit également de sensibiliser largement sur les avantages d'un suivi régulier au sein des réseaux Volkswagen Group France (pièces, experts, outillage de qualité...).

« Freinage », « Pneumatiques Hiver », « Climatisation » ou encore « Batterie » comptent parmi les sujets abordés. Les vidéos, postées sur Youtube dans la playlist « Après-Vente » des marques (voir plus bas), atteignent un nombre important de vues.

**Sacha Robert**, Chef de Produit Communication Digitale, déclare : « Grâce à ces mini vidéos animées, Volkswagen Group France explique à ses clients les enjeux et les avantages d'un service après-vente de qualité ».

Avec ces fortes actions ponctuelles de communication et de visibilité digitales, Volkswagen Group France souhaite augmenter sa qualité de service et mesurer l'impact direct sur les clients en après-vente.

\*\*\*(Source : Étude Google Netpop Research, décembre 2014)

Pour retrouver les vidéos didactiques, il suffit de cliquer sur l'une des playlists Youtube des marques suivantes :

**Volkswagen :**

<http://www.youtube.com/playlist?list=PLBiIR037RORpvGH7lrkVhsNPzEHbNrL0u>

**SEAT :**

<http://www.youtube.com/playlist?list=PLgUkSOEm8SZmkUy5riXcPWfgn7Swp05rg>

**ŠKODA :**

<http://www.youtube.com/playlist?list=PLifhplOcn5FkVqTiHeeKZzWQm2LN8Z32w>

**Volkswagen Véhicules Utilitaires :**

<http://www.youtube.com/playlist?list=PLrmP1c5jL3u6O7Ke77PBy1urjE4Ac1KkT>

### **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.