



Mercedes-Benz Communiqué de presse

13 mai 2024

Réseau Mercedes-Benz Vans 4 nouveaux sites pionniers

Montigny-le-Bretonneux (78) En France, quatre nouveaux établissements ont récemment été inaugurés dans le réseau Mercedes-Benz Utilitaires. Ils répondent aux derniers standards – baptisés « MAR20X* » de la marque afin de proposer aux professionnels un parcours client VN et SAV toujours plus premium, au bénéfice de leur efficacité.



Le réseau dédié aux véhicules utilitaires légers (VUL) Mercedes-Benz n'en finit plus de se moderniser. Rien que ces quatre derniers mois, quatre nouveaux sites ont été inaugurés. En décembre 2023, le groupe Ghistelink ouvrait une toute nouvelle concession à Cappelle-la-Grande près de **Dunkerque** (59)**. En janvier de cette année, à **Bayonne**, le site SPVI - 100% VUL du groupe CLIM lui aussi - a bénéficié d'une rénovation approfondie. Le même mois, nouvelle construction aussi pour le groupe Kroely avec le nouveau site PAUL KROELY VI 68**, installé à Illzach dans la proche banlieue de **Mulhouse**. Enfin, en mars, le garage JF FRAISSE** (Groupe Fraisse) rénoveait complètement son site de Villars, à quelques encablures de **St Etienne** (42).

Parcours client premium

Déployé progressivement dans le réseau de distribution mondial Mercedes-Benz en VP comme en VUL, le **standard MAR20X** se concentre sur l'architecture, la digitalisation et un **parcours client premium**. Cela correspond parfaitement à la stratégie mondiale de Mercedes-Benz Vans, réaffirmée il y a un an par le [constructeur](#). Les quatre nouveaux distributeurs et réparateurs agréés français appliquent ces nouvelles normes. Les nouveaux showrooms sont particulièrement lumineux et disposent d'une généreuse surface afin d'héberger une zone d'accueil et d'attente confortable avec un nouveau mobilier, une autre pour exposer de manière attrayante les véhicules neufs et des salles de consultation dotées de grands écrans projetant la configuration de ces derniers.

Nouveau parcours client

Une seule et même entrée permet aux clients vente et après-vente d'accéder au site. Ces derniers sont accueillis par une **Star Assistant** et redirigés selon leurs besoins. Un **Van Expert** intervient pour sa part auprès des futurs clients en tant qu'expert produits et joue un rôle majeur dans la découverte de la gamme avant l'étape finale avec un vendeur. Le Van expert est aussi responsable de la mise en main des véhicules neufs et de l'activation des services connectés Mercedes Me.

« Réception active » et « Service lobby »

Coté après-vente, la « **réception active** » propose un accueil du client plus dynamique avec du mobilier surélevé et totalement digitalisé en effectuant l'**entrée atelier via une tablette**. Chez certains sites, la réception SAV, entièrement vitrée, permet de mettre en avant le savoir-faire des techniciens de l'express service. Enfin, le « **service lobby** » permet au client de se diriger directement avec son véhicule vers une zone dédiée, couverte ou fermée.

Les avantages du label Van ProCenter

La plupart de ces sites sont labélisés Van ProCenter ou en perspective de le devenir, suite à un processus de coaching et de certification accompagné par le constructeur. A ce titre, ils exposent en permanence l'ensemble de la gamme VUL Mercedes-Benz dont des VUL électriques et des « prêts à partir » carrossés (bennes). Mais aussi, pour ceux ayant signé une charte « camper vans », le Marco Polo, le camping-car sur base Classe V, ainsi que l'ensemble de la gamme loisirs (Classe T, EQT, EQV).

Le label Van ProCenter repose sur trois impératifs : plus de disponibilités (véhicules en exposition, à l'essai -dont les eVans- et en mobilité, amplitude horaire élargie), plus de services (offres de financement, forfaits de maintenance attractifs, solution de mobilité MobiloVan, connectivité MercedesMe, proposition d'assurance) et plus d'expertises (personnel formé régulièrement à la Mercedes-Benz Academy (carrossage, véhicule d'occasion, financement, après-vente, etc.), Van Expert, Conseiller Services certifiés et dédiés) pour un dialogue à 360° centré autour sur le client.

En France, 48 sites sont Van ProCenter ce qui représente 60% des distributeurs VUL et 75% du volume de ventes.

Pour **Clément Castet**, , **Directeur Plaque Vans Groupe CLIM** , « Cette rénovation du site historique, où notre groupe est né il y a 40 ans, place les véhicules utilitaires et de loisirs sur le devant de la scène. Nous souhaitons apporter à nos clients le service premium qu'ils viennent chercher chez Mercedes-Benz. Nous mettons l'exigence au centre de nos préoccupations. Pour cela, nous avons équipé notre établissement d'outils Après-Vente innovants, tel qu'un **T-scan** (check immédiat de l'état des pneus et amortisseurs) et un **service de réception de véhicule 24h/24h & 7j/7j, box** dans laquelle nos clients peuvent déposer leurs clés à l'heure qui leur convient ».

Pour **Arnaud Blumert**, **Directeur de PAUL KROELY VI 68**, « Des premiers dessins à l'inauguration, trois ans se sont écoulés. Cette toute nouvelle concession, avec son concept ultra moderne, un tout nouvel atelier de carrosserie VUL & VI co-construit avec Weinmann Technologies et une **démarche RSE très poussée** – avec par exemple 300 panneaux photovoltaïques et une citerne de récupération des eaux de pluie de 40 000 litres enfouie dans le sol, alimentant la station de lavage - propose un parcours client novateur et un outil de travail motivant pour l'ensemble de nos collaborateurs ».

Pour **Cyrille Bagard**, **responsable développement réseau Vans de Mercedes-Benz France** : « Le réseau Vans se renouvelle régulièrement. Qu'il s'agisse de **profondes rénovations** ou d'**établissements 100% nouveaux**, ces 4 nouveaux sites correspondent parfaitement à l'orientation à la fois b to b et premium de Mercedes-Benz et illustrent notre volonté de développer la dédication Vans du réseau ».

*Mercedes Architecture Retail

**site VUL & VI (nb : les VI sont distribués par Daimler Trucks France SAS, société juridiquement indépendante de Mercedes-Benz France SAS)