

Villeurbanne, le 10 décembre

10 sur 10 pour le partenariat entre SUZUKI & OPTEVEN

L'alliance professionnelle entre Suzuki et Opteven célèbre ses 10 ans d'existence ! Cet anniversaire est l'occasion pour les deux entreprises de faire le point sur la solidité et l'efficacité de leur partenariat, une analyse qui met à jour les raisons de la réussite : 80 000 contrats de service souscrits par les clients Suzuki.

Le point de vue de SUZUKI, par Luc Malnoury, Directeur après-vente

« Nous avons trouvé en Opteven un partenaire à notre écoute, innovant et réactif, correspondant parfaitement à nos besoins de services additionnels pour nos concessionnaires. En s'adaptant en permanence à notre évolution et à nos spécificités, nous avons développé ensemble une relation commerciale durable de proximité pour le bien de notre activité et la satisfaction de nos clients. »



Pourquoi ça marche ?

L'ÉCOUTE INTERACTIVE

Des compétences éprouvées de part et d'autres et, pour le rapprochement des 2 entreprises, 10 ans d'écoute et d'expériences communes apportant des aménagements et des compléments au fil du temps ; les 2 partenaires se concentrent actuellement sur les enjeux liés aux véhicules connectés.

L'INNOVATION

Pendant 10 ans, les nouveautés se sont succédées pour compléter l'offre de service *Suzuki* autour de la volonté d'avoir une gamme simple et un budget maîtrisé pour le client final : le constructeur fut ainsi l'un des premiers à proposer des véhicules neufs garantis et entretenus pendant 5 ans. Au départ, seul le secteur automobile était concerné ; les contrats sur les motos se sont ajoutés ensuite (VN et VO). Aujourd'hui, les contrats proposés sur les 2 secteurs portent aussi bien sur des extensions de garantie, de l'entretien ou sur de l'assistance constructeur.

La **prise en compte des nouvelles motorisations** dans le cadre de la transition énergétique est intégrée.

LA FORMATION DE PART ET D'AUTRE

Des aménagements créateurs de valeur ajoutée pour Suzuki, son réseau et Opteven ont été menés, comme le **partage d'expertise réciproque** :

- Formation des techniciens Opteven par Suzuki sur les évolutions techniques
- Formation des collaborateurs Suzuki par Opteven pour que le constructeur soit enregistré comme intermédiaire en assurances.

L'assistant a pu ainsi proposer aux clients Suzuki des contrats simples et adaptés, des montages juridiques spécifiques et la qualité de service en assistance comme dans la gestion des prises en charge.

LA COMMERCIALISATION DES CONTRATS

Dans ce domaine, les 2 entreprises ont mis en place des **formats de vente adaptés au marché** avec de nombreuses opérations commerciales, la vente en ligne et la vente directe par le réseau Suzuki.

Albert ETIENNE, DG France d'Opteven, apprécie la complémentarité



« Autour de notre qualité de service et de notre expertise, Suzuki nous a fait confiance sur l'ensemble de ses offres de service. Pour Opteven, c'est un partenaire idéal, avec qui nous échangeons dans une confiance réciproque et qui nous permet d'innover et d'évoluer en même temps que le marché. »

QUELQUES CHIFFRES A PROPOS DES 2 PARTENAIRES



SUZUKI France

460 M € (CA prévisionnel 2019)

154 collaborateurs

9 000 contrats de service vendus par an

28 000 voitures vendus, **8 000** deux roues,

4 500 moteurs hors-bord

207 concessionnaires auto,

172 concessionnaires moto,

140 concessionnaires marine.



OPTEVEN

180 M € (CA prévisionnel 2019)

550 collaborateurs de **30** nationalités

500 000 sinistres panne mécanique, entretien et assistance gérés

1 Million de véhicules couverts par un contrat garantie ou entretien

Implantations à Villeurbanne (F), Warrington (GB), Milan (IT), Madrid (SP), Allemagne (DE).