

PREMIERE COUPE DU MONDE

DES CONSEILLERS COMMERCIAUX ET SERVICES (CCS) CITROËN ET PEUGEOT

7 & 8 décembre 2016 – Aulnay-sous-Bois

La direction PSA AFTERMARKET organise pour la première fois, une Coupe du monde des Conseillers Commerciaux Services dans le but de valoriser l'excellence de la relation client en Après-Vente dans les réseaux Citroën et Peugeot.

Après des épreuves de sélection organisées dans chaque pays, 8 équipes de 2 Conseillers Commerciaux Services (CCS) ont été retenues pour participer aux épreuves de la finale qui se déroulent les 7&8 décembre 2016 dans les locaux de la formation du Groupe PSA à Aulnay-sous-Bois. A l'issue de 6 épreuves permettant d'évaluer la maîtrise des compétences et les qualités comportementales, le jury désignera l'équipe Championne du monde. La remise des prix aura lieu jeudi 8 décembre en soirée, à l'Automobile Club de France (Paris).

Le Conseiller Commercial Service au cœur de la relation client

Il est un acteur essentiel de la qualité de service en Après-vente et de la satisfaction des clients.

Sa mission :

Accompagner le client tout au long du parcours après-vente en établissant une relation de confiance pour le fidéliser.

- ➔ Guider et accompagner le client de la réception à la restitution de son véhicule en veillant au respect des engagements et du parcours après-vente Peugeot, Citroën, DS (délai, prix,...).
- ➔ Etre à l'écoute des besoins du client pour ensuite lui proposer une solution adaptée en fonction de son pouvoir d'achat et de l'âge de son véhicule (promotions, mobilité, contrat de service, forfaits, double offre avec des pièces d'origine ou la gamme Eurorepar si le véhicule a plus de 3 ans...).
- ➔ Garantir la satisfaction client la plus élevée pour amener les Marques au niveau de leader mondial dans le domaine du service client.

Une montée en compétences de nos Conseillers Commerciaux Services pour augmenter la satisfaction de nos clients

Pour répondre aux défis inscrits dans le Plan « Push to Pass » du Groupe PSA, à savoir atteindre le TOP 3 en satisfaction Client en 2018 et devenir leader, pour nos 3 marques en 2021, nos Conseillers Commerciaux Services bénéficient d'un plan de montée des compétences qui s'appuient sur :

- des **campagnes d'évaluation des compétences tous les 2 ans** qui permettent de détecter les domaines à améliorer, pour chacun ;
- des **plans de formation individualisés** construits sur la base des résultats des évaluations.

Ainsi, lors des dernières campagnes d'évaluation, c'est plus de **12 000 Conseillers Commerciaux Services qui ont été évalués, partout dans le monde.**

Les principaux domaines de compétences qui couvrent le périmètre de la fonction Conseiller Commercial Service, sont :

- La connaissance produit
- La connaissance technique
- Le commerce
- Le comportemental et la qualité de service

En 2016, c'est près de **20 000 jours de formation** qui ont été dispensés auprès des Conseillers Commerciaux Services Peugeot & Citroën.

Chiffres clefs :

Plus de 16000 Conseillers Commerciaux Services sont dans nos réseaux Peugeot & Citroën, avec la répartition suivante :

- 8500 Conseillers Commerciaux Services dans le réseau Peugeot.
- 7800 Conseillers Commerciaux Services dans le réseau Citroën.

Taux de féminisation : près de 10% des Conseillers Commerciaux Services.

Première Coupe du Monde des Conseillers Commerciaux Services Peugeot & Citroën

Cette compétition a été créée pour la première fois cette année, dans le but de valoriser la bonne application des standards, des outils Après-vente et les qualités comportementales des hommes et des femmes qui apportent une qualité de service au meilleur niveau, contribuant ainsi à la satisfaction de nos clients et au développement du commerce en Après-Vente.

Pour cette première édition, **52 pays** étaient **inscrits** au départ. Chaque pays a dû constituer son équipe avec **ses 2 meilleurs Conseillers Commerciaux Service**.

Durant le mois de Septembre, les épreuves de sélection constituées d'un quiz de 50 questions ont permis de déterminer les **8 pays finalistes** :

- pour Peugeot : Pologne, Estonie, Réunion, Brésil, Ukraine.
- pour Citroën : France, Russie, Suisse.

Dans le centre de formation du Groupe PSA (Aulnay-sous-Bois), les **7 et 8 décembre prochains, les finalistes s'affronteront lors de 6 épreuves pratiques** évaluant leurs compétences techniques, comportementales mais aussi commerciales, telles que : le Parcours client, la Qualité de service, le traitement de la Garantie en réception, la Réception & le Commerce, la Restitution & les Conseils sur entretien ou sur les travaux à prévoir, ...

Organisée sur le modèle de la Coupe du Monde des Conseillers Experts Techniques qui se déroule dans le même temps et même lieu pour le réseau Après-Vente Peugeot, ces deux compétitions mettent à l'honneur les hommes et les femmes qui ont à cœur, chaque jour, en back-office ou en front office, de satisfaire les clients Après-Vente des marques Citroën et Peugeot.

Remise des prix le jeudi 8 décembre 2016, Automobile Club de France – PARIS

A l'issue des épreuves de finale, un jury désignera l'équipe qui sera Championne du Monde.

Une cérémonie de remise des prix est organisée à partir de 19h,

En présence de :

- **Linda Jackson**, directrice de la marque Citroën,
- **Jean-Philippe Imparato**, directeur de la marque Peugeot,
- **Christophe Musy**, directeur PSA Aftermarket
- **Pierre-Yves Espesson**, directeur Après-vente