

## **L'hiver vient... Comment aider vos clients à s'y préparer ?**

Se préparer à affronter l'hiver ne semble pas si compliqué, alors comment se fait-il que les conducteurs sont chaque année aussi mal préparés ? En tant que professionnels, nous savons tous que les baisses de température entraînent une recrudescence des réparations et remplacements de batteries dans nos ateliers. Plutôt que d'attendre que les clients tombent en panne cet hiver, les garages automobiles doivent se montrer plus proactifs. Si vous possédez une solide base de données clients, exploitez-la. N'effrayez pas vos clients, mais contactez-les afin de les informer des risques élevés que présente la conduite à bord d'un véhicule défaillant pendant la saison hivernale.

En hiver, les pannes sont majoritairement causées par des problèmes de batterie, de pneus, de freins ou de lubrifiants, sans oublier le manque d'antigels. Ainsi, les services d'entretien hivernal peuvent se révéler très rentables. Dans ce cas, pourquoi ne pas inciter vos clients à vous rendre visite avant l'hiver pour un contrôle, avant de se retrouver bloqués sur la route ?

Selon Autodata, le nombre de véhicules ayant des problèmes de batterie double chaque année en hiver, entre novembre et février. L'hiver dernier, les mécaniciens français ont observé une augmentation de 100 % du nombre de conducteurs présentant des problèmes de batterie pendant les jours les plus froids de l'année. En France, les principales sources de pannes hivernales vont du manque de carburant au gel du moteur, et la panne de batterie représente la cause la plus fréquente.

Débrancher et rebrancher une batterie ne se limite plus aujourd'hui au geste simple de retirer l'ancienne batterie pour la remplacer par une neuve. En effet, les véhicules gagnant en complexité, il en va de même pour les procédures de remplacement de batteries. Que se passera-t-il si votre client quitte votre atelier et s'aperçoit peu après qu'un composant électrique ne fonctionne plus ? Il y a peu de chances qu'il soit satisfait de votre service, et qu'il revienne faire entretenir son véhicule chez vous une prochaine fois ou qu'il vous recommande à sa famille et à ses amis.

Il n'existe aucune bonne raison de perdre des clients, car il est si simple d'éviter de les décevoir. Soyez sûr que le travail accompli est toujours de grande qualité et que rien n'est

jamais laissé de côté en équipant votre atelier des outils les plus récents, alliant haute précision et gain de temps. Le module dédié de débranchement et rebranchement de la batterie d'Autodata regroupe toutes les informations dont les techniciens ont besoin pour débrancher et rebrancher efficacement et correctement les batteries. Sont également fournis des schémas indiquant les emplacements et les procédures de débranchement de la batterie, des instructions relatives à la préparation de la batterie avant son débranchement, ainsi qu'une liste des composants électriques qui doivent être réinitialisés après le rebranchement de la batterie.

Outre son module de débranchement et rebranchement de la batterie, Autodata propose un large éventail d'autres modules utiles dans le cadre d'un entretien hivernal, tels que la localisation des composants électriques, les schémas de câblage, l'alignement des roues, la pression des pneus, les systèmes de surveillance de la pression des pneus, et la climatisation.

### **Conseils en matière de gestion de la relation client**

Il est très important d'établir des relations authentiques avec vos clients. Rassurez-les en leur disant que non seulement vous connaissez votre sujet, mais aussi que vous prenez votre travail à cœur. Donnez-leur des conseils sans engagement, notamment en indiquant : « La plupart des gens croient que la climatisation sert uniquement à maintenir la fraîcheur en été. En réalité, la climatisation peut également jouer un rôle important pendant les mois d'hiver. » « Allumer le chauffage et la climatisation de votre véhicule en même temps permet d'accélérer le processus de désembuage et de réchauffer plus rapidement votre véhicule. » Steve Durham, équipe d'assistance technique, Autodata

### **Liste de contrôle des points clés pour l'entretien hivernal**

- ✓ Batterie
- ✓ Freins
- ✓ Liquide de refroidissement du moteur
- ✓ Huile moteur, liquide de frein/d'embrayage, liquide de direction assistée
- ✓ Chauffage et climatisation
- ✓ Lampes intérieures/extérieures

- ✓ État, pression et profondeur de sculpture des pneus
- ✓ Essuie-glaces et lave-glace
- ✓ Niveau et concentration du lave-glace
- ✓ Lubrification des serrures et joints (le cas échéant)
- ✓ Soufflets de cardan
- ✓ Courroie(s) d'accessoire

Rendez-vous sur [www.autodata-group.com](http://www.autodata-group.com) pour en savoir plus sur les fonctionnalités et les informations techniques fournies par Autodata.

-fin-

## **Notes pour les éditeurs**

### **À propos d'Autodata Limited**

Fondée en 1975, la société Autodata est un leader mondial renommé qui fournit des informations techniques au marché des pièces détachées. Autodata développe des produits à utiliser dans les ateliers automobiles pour la réparation et l'entretien des voitures et motos, ainsi que des solutions professionnelles pour les entreprises nécessitant des plateformes sur mesure ou une intégration des informations techniques d'Autodata.

La société Autodata s'étant forgée des relations à long terme, toutes les données sont directement fournies sous licence de 155 constructeurs, et ces données couvrent 40 000 modèles du monde entier. La nouvelle application web d'Autodata intègre 125 000 schémas et illustrations concernant plus de 550 000 procédures.