

COMMUNIQUÉ DE PRESSE



07/06/2021

RENAULT SAINT-ETIENNE, BIEN PLUS QU'UNE CONCESSION

RENAULT ET LE GROUPE THIVOLLE DEVOIENT UN NOUVEAU CONCEPT STORE RENAULT

- **Renault et le Groupe Thivolle ouvrent le premier Renault Live en France**
- **Avec ce concept store, Renault place l'essai véhicule au cœur du parcours client**
- **Renault Saint-Etienne propose aux visiteurs une découverte physique de l'univers de la marque, complémentaire au parcours digital**

Après deux ans de travaux, la concession Renault du Groupe Thivolle implantée depuis 1959 à Saint-Etienne, fait peau neuve. L'affaire ouvre un nouveau concept store Renault axé sur l'expérience client et l'essai des véhicules.

UN NOUVEAU CONCEPT STORE : RENAULT LIVE

L'arrivée d'une nouvelle ligne de tramway rue Claude Odde a amené le Groupe Thivolle à repenser intégralement l'accès et l'organisation de ses locaux à Saint-Etienne. L'ambitieux chantier terminé, les clients découvrent aujourd'hui une concession moderne bénéficiant des derniers services innovants du Groupe. L'architecture du site se veut plus simple et efficace, les flux de circulation sont repensés, les zones d'accueil retravaillées et les véhicules d'essai placés au cœur du parcours client.

Par ce nouveau format de concession, Renault propose aux visiteurs une expérience complète autour de la marque et du produit. L'essai et la personnalisation du véhicule sont placés au centre de la relation. Un parc d'une trentaine de véhicules neufs est présenté en permanence sous un espace extérieur couvert et lumineux. Cette exposition, visible et facile d'accès, favorise la découverte et le départ en essai.

Deux experts, spécifiquement formés à la marque, aux produits et aux technologies, prennent en charge le client pour l'orienter vers le véhicule qui correspond le mieux à ses besoins, au sein d'une gamme large et variée en termes de modèles, de technologies, de motorisations ou encore de possibilités de personnalisation.

A l'issue de l'essai et de la phase de présentation du véhicule, le client peut s'il le souhaite être orienté vers l'équipe commerciale. Un vendeur prend alors le relais pour lui soumettre les différentes offres de reprise, financement ou entretien et finaliser avec lui son parcours d'achat.

La réorganisation du site de Renault Saint-Etienne a également permis de mettre en valeur les véhicules d'occasion. L'exposition, quatre fois plus importante qu'auparavant, laisse place à plus de 200 voitures. L'équipe commerciale s'est étoffée et redynamisée avec quatre vendeurs en permanence pour conseiller, accompagner et permettre l'essai de véhicules.

DANS LA CONTINUITÉ DU PARCOURS DIGITAL

Ce concept store, déployé pour la première fois en France avec le Groupe Thivolle, se veut en adéquation avec les nouvelles habitudes de consommation et la montée du numérique. Pensé pour répondre aux attentes des clients en quête d'expertise et d'accompagnement, ce nouveau concept d'établissement complète le parcours digital, pour aider le consommateur à affiner ses choix et finaliser son achat automobile dans le réseau Renault.



L'ouverture de ce nouveau concept store à Saint - Etienne répond à l'évolution du parcours du client automobile, en rapprochant univers digital et univers physique. Renault Live place l'essai et le conseil au cœur de la relation.

Patrice Ratton, Directeur organisation, méthodes & compétence réseau



UNE LARGE OFFRE DE SERVICES

Riche de cette nouvelle organisation, le Groupe Thivolle met aussi en place au sein de sa concession les derniers services innovants Renault :

- **La prise de rendez-vous en ligne pour les essais de véhicules**
Parce que le digital devient de plus en plus présent dans la vie des consommateurs, il est désormais possible de prendre rendez-vous via l'application [Booking-on-line](#).
- **Renault Mobility : un service d'autopartage et de location de véhicules accessible 7j/7, 24h/24**
Face à l'évolution de la société et aux enjeux environnementaux, l'autopartage apparaît comme une solution de mobilité adaptée. Citadine, utilitaire, familiale ou même électrique, avec Renault Mobility, il est possible de louer pour une durée d'une heure à un mois l'ensemble des véhicules de la gamme Renault. La zone Renault Mobility, idéalement située à quelques pas du Tram, est accessible 7j/7 et 24h/24.
- **Une borne de recharge pour véhicules électriques**
Dans le cadre du projet Saint-Etienne Métropole et en partenariat avec E-Totem, une borne de recharge pour véhicules électriques est située devant l'entrée de la concession rue Claude Odde.
- **Drop the key**
Pour une flexibilité totale, le service Drop The Key sera déployé à l'après-vente d'ici la fin d'année. Via une application dédiée et un système de boîte aux lettres sécurisée, il sera possible de déposer son véhicule à l'atelier à toute heure du jour et de la nuit. Cette application apportera au client de nouvelles fonctionnalités, telles que le paiement en ligne, le suivi des travaux à distance et un coupe-fil réception.



Nous avons une concession idéalement située, à 200 mètres du « Chaudron », le mythique stade Geoffroy-Guichard, mais peu fonctionnelle. Nous avons désormais une affaire totalement repensée, avec un maximum de voitures visibles et disponibles à l'essai à l'extérieur. Nos équipes sont pleinement mobilisées pour accompagner, conseiller et satisfaire nos clients dans ce nouveau concept store Renault Live.

Jean-Paul Thivolle, PDG du Groupe Thivolle

