

Vaucresson, le 7 février 2022

Toyota choisit la France pour introduire la nouvelle identité visuelle européenne du réseau de distribution

- La nouvelle concession d'Eragny-sur-Oise est le premier site européen à bénéficier de la nouvelle identité visuelle Toyota
- Ce concept unique, centré sur le client, s'inscrit dans la stratégie de progrès de Toyota « Beyond Zero* », dont l'un des quatre piliers est l'expérience client mémorable
- Une nouvelle organisation humaine dans les concessions complète cette approche et met le client au centre des préoccupations de la marque



« Le client d'abord » est l'un des principes directeurs de la marque Toyota qui saisit chaque opportunité d'interaction avec le client pour dépasser ses attentes.

Aussi Toyota Motor Europe a développé une nouvelle identité visuelle qui sera déployée pour la première fois en France, et plus exactement au sein de la nouvelle concession d'Eragny-sur-Oise (95) située sur le boulevard Charles de Gaulle.

Premier site en Europe doté de la nouvelle identité visuelle

Premier site pilote en Europe à bénéficier de la toute nouvelle identité visuelle, cette nouvelle concession centrée sur l'humain est l'illustration concrète de la stratégie de progrès de Toyota « Beyond Zero* », dont l'un des quatre piliers est l'expérience client mémorable.

Si cela se traduit par une modification de l'aspect extérieur du site, bardage de couleur blanche et signalétique à effet bois illustrant l'esprit « Beyond Zero* », le principal changement concerne l'aménagement intérieur du showroom, désormais organisé autour d'un lieu de vie dédié aux clients.

Cet espace assure un accueil chaleureux aux clients Toyota et permet de les immerger dans l'univers de la marque. Situé au cœur du showroom, il devient le lieu de vie privilégié pour favoriser les échanges entre les collaborateurs de la concession et les clients.

La digitalisation des supports complète ce nouvel agencement avec la présence d'un mur d'images composé de neuf écrans, et de très nombreux écrans tactiles offrant notamment la possibilité de configurer un véhicule neuf, ou de consulter les offres de véhicules d'occasion.

Ces panneaux tactiles permettent également aux clients de découvrir plus en détail la politique environnementale de la marque leader de l'électrification, ainsi que toutes les dernières actualités sur les innovations et solutions de mobilité.

Des zones sont clairement identifiées dans la concession afin de présenter les différents univers de la marque, dont par exemple TOYOTA GAZOO Racing ou encore Toyota Professional et KINTO**, sans oublier bientôt Toyota bZ, la nouvelle marque consacrée aux modèles électriques à batterie.

« Les concessionnaires Toyota sont les ambassadeurs incontournables de la marque. L'un des quatre piliers de notre stratégie Beyond Zero* est précisément une expérience client mémorable : avec nos concessionnaires, nous devons continuer de dépasser les attentes de nos clients pour demeurer une entreprise de mobilité prospère. » ajoute Frank Marotte, Président-directeur général de Toyota France.

Nouvelle organisation dans les concessions

Ce nouveau concept, centré sur le client, sera au service de la nouvelle organisation LEAD (L'Expérience Améliorée du Distributeur) dans les concessions Toyota, avec l'apparition d'un interlocuteur unique pour chaque client qui traite l'intégralité de ses besoins.

Le conseiller personnel, en charge des activités vente et après-vente pour un portefeuille de clients limité, pourra désormais s'appuyer sur 2 experts : un expert produit qui apportera une connaissance précise lors de la découverte de la gamme et des essais, ainsi qu'un référent technique, qui apportera son expertise lors des passages atelier.

À fin décembre 2021, 80 concessions ont déjà adopté cette nouvelle organisation. Au total, ce sont près de 150 concessions qui l'appliqueront en 2022.

* Beyond Zero est la stratégie de progrès de Toyota qui signifie « au-delà de zéro »

** KINTO, société de services de mobilité tels que l'auto-partage (KINTO Share), le co-voiturage en entreprise (KINTO Join) ou encore la Location Longue Durée (KINTO Flex)

<http://media.toyota.fr>