

COMMUNIQUE DE PRESSE

LA POLITIQUE APRES-VENTE DE VINFAST : UN ELEMENT CLE DE DIFFERENCIATION SUR UN MARCHÉ DES VEHICULES ELECTRIQUES EN PLEINE EVOLUTION

10 décembre 2024 - Alors que le marché des véhicules électriques monte en puissance, la garantie et le service après-vente sont devenus des préoccupations majeures pour les consommateurs européens qui envisagent de passer à l'électrique. Conscient de cette situation, VinFast a donné la priorité à une politique d'après-vente hors norme afin de rassurer les clients et de consolider son engagement à long terme.

Les consommateurs du monde entier envisagent de plus en plus un avenir placé sous le signe de la mobilité électrique. Une étude Harris Poll commandée par Urban Science a révélé que les Véhicules Electriques sont considérés comme la force motrice de l'industrie automobile de demain. Les gouvernements du monde entier encouragent activement leur adoption. En conséquence, ils devraient dominer le marché européen en représentant 71 % des ventes d'ici à 2032. Les constructeurs réagissent en augmentant leur production et en créant de nouveaux modèles plus abordables.

Dans ce paysage en évolution rapide, le service après-vente apparaît comme un facteur de différenciation essentiel pour les constructeurs de véhicules électriques. En donnant la priorité à la satisfaction des clients et en offrant des garanties complètes, les entreprises peuvent gagner la confiance et la fidélité des futurs propriétaires.

VinFast a établi une nouvelle norme pour le service après-vente et les garanties dans l'industrie des Véhicules Electriques. Alors que la plupart des constructeurs offrent des garanties de 8 ans sur les batteries, VinFast a fait un pas en avant en proposant une garantie de 10 ans, kilométrage illimité, sur ses modèles. Cette couverture exceptionnelle est complétée par une garantie véhicule de 10 ans/200 000 km pour le VF 8 du segment D.

Le nouveau modèle le VF 6, dont le prix est de 33 990 euros pour la version Eco et de 37 990 euros pour la version Plus, bénéficie également de la politique hors norme mise en place par VinFast en matière d'après-vente. Celle-ci comprend une garantie de 7 ans ou 160 000 km, représentant la meilleure de sa catégorie. Cet engagement vise à rassurer les acheteurs potentiels sur la valeur et les performances à long terme de leur investissement dans un véhicule électrique.

En parallèle d'une garantie longue durée, un service après-vente de premier ordre est essentiel sur le marché actuellement concurrentiel des Véhicules Electriques. Alors que la technologie progresse rapidement, l'infrastructure et l'expertise nécessaires sont encore en cours de développement. Pour de nombreux acheteurs potentiels, les inquiétudes concernant la recherche de techniciens spécialisés et les retards potentiels dans l'approvisionnement en pièces détachées restent des obstacles importants.



C'est pourquoi un service après-vente complet est si crucial. Il s'agit d'instaurer la confiance et la fidélité en démontrant que la possession d'un véhicule électrique est à la fois viable et pratique. Un récent rapport de Deloitte souligne cette tendance, notant que les constructeurs automobiles explorent des modèles de service innovants, tels que les unités de service mobiles et les mises à jour logicielles OTA, afin d'améliorer la satisfaction des clients et de rationaliser la prestation. Plusieurs marques, dont VinFast, adoptent ces stratégies.

VinFast met l'accent sur le confort du client en lui proposant une assistance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, des techniciens mobiles et des mises à jour automatiques. L'entreprise a, de plus, conclu un partenariat avec Mobivia donnant accès à 1 200 centres en France et en Allemagne, et avec Bosch pour l'accès à 700 000 points de recharge dans 30 pays européens.

Par exemple, le premier modèle de VinFast, le VF 8, a été bien accueilli par les premiers utilisateurs sur les marchés mondiaux en raison de la réactivité de l'entreprise face aux différents commentaires recensés, de son approche centrée sur le client et de ses mises à jour OTA.

Cette approche plurielle combinant des marques fortes, des services après-vente complets et des partenariats stratégiques, démontre l'engagement de VinFast à offrir une expérience fluide et agréable.

A PROPOS DE VINFAST

VinFast (NASDAQ : VFS), filiale de Vingroup JSC, l'un des plus grands conglomérats vietnamiens, est un fabricant de véhicules électriques (« VE ») dont la mission est de rendre les VE accessibles à tous. La gamme de produits de VinFast comprend aujourd'hui un large éventail de SUV électriques, d'e-scooters et d'e-bus. VinFast entame actuellement sa prochaine phase de croissance en développant rapidement son réseau de distribution et de concessions à l'échelle mondiale et en augmentant ses capacités de production en se concentrant sur les marchés clés d'Amérique du Nord, d'Europe et d'Asie. Pour en savoir plus : <https://vinfastauto.eu/>
