

LA STRATEGIE EUROPEENNE AUDACIEUSE DE VINFAST STIMULE L'ADOPTION DES VEHICULES ELECTRIQUES EN EUROPE

Paris, le 31 mai 2024 - Pour inspirer confiance en une nouvelle marque et en un mode de propulsion encore émergent, il est essentiel de faire savoir aux clients qu'ils ne s'embarquent pas seuls dans l'aventure. Les gouvernements européens peuvent mettre en œuvre des initiatives allant de la réduction de la fiscalité pour les conducteurs de véhicules électriques à des primes à l'achat, mais l'assurance, le soutien et la tranquillité d'esprit pourraient bien devenir le champ de bataille le plus important pour les nouvelles marques de véhicules électriques qui cherchent à convaincre les automobilistes traditionnels de passer à l'électrique.

VinFast, le fabricant vietnamien de véhicules électriques (VE), a à cœur de faire preuve d'empathie, de durabilité et d'offrir un service client de qualité. L'entreprise estime que son avantage concurrentiel réside dans sa philosophie centrée sur le client, qui s'applique avec succès à toutes les entreprises exploitées par la société mère, Vingroup. Le groupe est fier de sa capacité à faire évoluer en permanence un écosystème de services cinq étoiles pour se différencier sur les marchés très concurrentiels du tourisme et de l'immobilier.

Un service client exceptionnel est au cœur des opérations européennes de vente de véhicules et d'assistance après-vente de VinFast, qui reposent sur trois piliers : une qualité supérieure, des prix compétitifs et un service après-vente exceptionnel. Sur les marchés allemand, français et néerlandais, VinFast atteint cet objectif grâce à ses compétences internes en tant que centre de production en pleine expansion et à un certain nombre d'alliances stratégiques soigneusement formées avec des marques réputées.

Le marché européen des voitures neuves a évolué rapidement et VinFast pense qu'en offrant une assistance après-vente à 360 degrés, elle peut offrir aux acheteurs de voitures neuves une proposition unique. Grâce à une recherche réactive, à un recrutement réfléchi et au déploiement soigneusement planifié d'un réseau complet, VinFast offre aux acheteurs de voitures neuves une expérience rassurante.

Les annonces de partenariats récentes ont soutenu cette philosophie et donnent du poids à l'objectif ambitieux de VinFast une composante durable à la révolution des véhicules électriques.

VinFast s'est en effet récemment associé à Bosch pour fournir un accès à plus de 700 000 points de charge à travers l'Europe, garantissant à clients sérénité, fiabilité et soutien lorsqu'ils envisagent de recourir à la recharge publique.

La coopération avec Mobivia, l'une des principales enseignes européennes de réparation et d'entretien automobile, annoncée récemment, permet aux automobilistes d'accéder à un réseau de 1 200 centres de service après-vente en Allemagne et en France, ce qui ouvre la voie aux véhicules à zéro émission.

VinFast travaille également avec DHL aux Pays-Bas pour assurer la distribution des pièces détachées dans toute l'Europe dans un délai de 48 heures. Cette initiative distingue VinFast de ses concurrents, dont beaucoup n'ont pas encore mis en place une chaîne logistique efficace pour leurs clients européens. En peu de temps, l'entreprise a mis en place une infrastructure de soutien solide, généralement associée à des constructeurs automobiles nationaux établis de longue date.

Ces partenariats viennent compléter l'engagement de VinFast à faciliter le processus d'adoption des véhicules électriques en offrant aux conducteurs du VF8, sa première voiture de série vendue en Europe, une tranquillité d'esprit absolue. Cette garantie couvre même la batterie de 87,7 kWh, qui sera remplacée gratuitement dans le cas où sa capacité de charge tomberait en dessous de 70 %.

Une expérience d'électrification sans faille pour aller de l'avant

VinFast s'appuie sur ses succès pour mettre en place des services d'achat et d'après-vente optimisés. Par exemple, le réseau de points de charge disponibles dans le cadre du partenariat avec Bosch s'étend sur 30 pays européens et s'appuie sur un accord similaire en Amérique du Nord. Bosch vise à ce que plus de 850 000 points de charge européens soient accessibles d'ici à la fin de l'année 2024.

La facilité d'accès a été soigneusement étudiée pour répondre aux besoins variés de chaque conducteur VinFast. Les clients peuvent localiser, se connecter et payer soit via l'application pour smartphone VinFast, soit via l'écran HD de 15,6 pouces installé dans le véhicule, grâce à un processus simple et intuitif conçu dans un souci de transparence. Des options de l'application permettent de cartographier le comportement de charge afin d'optimiser les temps de charge pour minimiser les perturbations et les coûts. Si un client est bloqué, il suffit d'appuyer sur l'écran tactile pour obtenir de l'aide.

VinFast considère ce partenariat comme optimal car les clients peuvent bénéficier de l'innovation d'un nouveau constructeur automobile dynamique et ambitieux qui n'a aucun lien avec les anciennes technologies, tout en tirant parti de l'infrastructure établie et de la réputation de Bosch en matière de progrès technologique. Le paysage de la recharge des véhicules électriques évoluant rapidement, cette collaboration permet ainsi aux clients de rester à la pointe des développements les plus récents.

Pour servir et protéger

VinFast a recherché des partenaires qui complètent au mieux ses propres compétences et reflètent son attachement au service client dans chaque nouveau marché. Mobivia est un autre nom bien établi qui a été choisi pour inspirer confiance dans le réseau d'assistance après-vente de VinFast. Cette collaboration permet actuellement aux clients d'Allemagne et de France de bénéficier d'un solide réseau de réparation et d'entretien, tandis qu'un accord a été conclu avec FIXICO, la principale plateforme de gestion numérique des réparations automobiles, pour soutenir les clients aux Pays-Bas.

Avec plus de 50 ans d'expérience, Mobivia partage l'engagement de VinFast à placer les clients au premier plan et investit continuellement dans l'expansion de son réseau et la formation continue de ses techniciens. Les conducteurs de VinFast peuvent accéder à 1 200 centres Mobivia, couvrant les marques Norauto, Midas, ATU, Auto 5 et Carter-Cash, ce qui, combiné au réseau de services mobiles de VinFast et aux options en magasin, garantit qu'une réparation ou un service pratique est toujours disponible et à proximité. L'offre est conçue pour fournir une sécurité flexible qui s'aligne parfaitement sur les exigences variées de chaque client.

FIXICO est une autre organisation qui s'aligne parfaitement sur l'engagement de VinFast à créer un réseau de soutien à la clientèle plus intelligent, plus efficace et plus simple, améliorant de manière significative le processus de réparation de la carrosserie. Avec un réseau de plus de 3 000 ateliers de réparation dans 10 pays, FIXICO complète parfaitement la solide stratégie d'assistance aux clients de VinFast et leur permet de trouver rapidement un atelier de réparation en cas de besoin.

L'importance du soutien et de l'accompagnement des clients est au cœur de l'arrivée de VinFast en Europe. En tant que membre de Vingroup, l'un des principaux conglomérats privés d'Asie du Sud-Est, qui gère des écoles et des universités au sein de son portefeuille de propriétés au Viêt Nam, VinFast comprend que l'éducation est un moteur essentiel de changement positif. VinFast vise à inspirer confiance dans sa marque et dans la technologie de pointe des véhicules électriques afin d'accélérer la transition de la société vers des émissions nulles et vers une révolution de la mobilité durable.

VinFast s'est ainsi différenciée des constructeurs automobiles plus établis et des autres marques émergentes, et le VF 8 est en passe de devenir le premier choix, et le choix le plus intelligent, des conducteurs avant-gardistes.

A PROPOS DE VINFAST

VinFast - un membre de Vingroup – s'est fixé pour objectif de conduire le mouvement de la révolution mondiale des véhicules électriques intelligents. Fondé en 2017, VinFast possède un complexe de fabrication automobile de pointe avec une évolutivité de premier plan à l'échelle mondiale qui bénéficie d'une automatisation allant jusqu'à 90% à Hai Phong, au Vietnam.

Fortement engagé dans la mission de construire un avenir durable pour tous, VinFast innove constamment pour apporter des produits de haute qualité, des services intelligents avancés, des expériences client transparentes et une stratégie de tarification pour inspirer les clients à travers le monde à créer ensemble l'avenir de la mobilité intelligente et une planète durable. Pour en savoir plus : <https://www.vinfastauto.eu/fr>