

L'OFFRE DE SERVICE CLIENT DE VINFAST SEDUIT L'EUROPE

Paris, le 6 juin - VinFast, le constructeur vietnamien de véhicules électriques, fonde sa démarche centrée sur le client sur le célèbre accueil propre à ce pays d'Asie du Sud-Est. Les visiteurs du Viêt Nam repartent en ayant connu un service hors norme et aujourd'hui grâce à VinFast, ils peuvent le retrouver en Europe.

En tant que premier constructeur automobile du pays, VinFast s'est efforcé de mettre en place un réseau d'assistance après-vente et une offre de garantie qui témoignent clairement d'un état d'esprit axé sur le client, ce qui lui donne une longueur d'avance sur ses concurrents en Europe. Aucun des clients qui quittent aujourd'hui les showrooms VinFast en Allemagne, en France et aux Pays-Bas au volant d'un VF 8 ne le fait seul. Chacun d'entre eux est accompagné d'un réseau d'assistance complet, toujours présent sans jamais être intrusif, et a le sentiment de faire partie de la révolution des véhicules électriques.

Alors que les premières VF 8, le premier modèle de VinFast, entament leurs voyages vers l'Europe, la valeur que les clients accordent à ce service inégalé devient de plus en plus évidente.

Un accompagnement du showroom au domicile

VinFast bénéficie du soutien de Vingroup et ses clients peuvent profiter de la volonté du groupe d'offrir une expérience client parfaite. Le constructeur automobile a mis à profit les connaissances acquises au sein de l'ensemble des activités de Vingroup pour créer un service après-vente qui, selon l'entreprise, est unique en Europe.

VinFast a pris en compte un certain nombre de facteurs lors de l'élaboration de son service après-vente, en aidant à résoudre les problèmes courants liés à l'achat de véhicules électriques et à l'adoption de cette technologie, tels que l'anxiété liée à l'autonomie, les coûts de charge et la disponibilité, tout en répondant au risque perçu par les conducteurs de véhicules à combustion interne concernant la dégradation de la batterie des VE. Il a mis au point une offre qui s'appuie sur des compétences internes et des partenariats stratégiques avec des organisations bien établies sur chaque marché afin de garantir que les clients se sentent parfaitement rassurés.

VinFast s'efforce d'accompagner et de soutenir les clients dès qu'ils entrent dans un showroom, en passant une commande et tout au long de leur expérience. L'ensemble du processus a été conçu pour créer un sentiment de sécurité en guidant le client à travers chaque étape et battissant une relation à long terme.

VinFast a identifié un manque de connaissances et une incertitude concernant la recharge pour les acheteurs de voitures neuves qui envisagent d'acheter un véhicule électrique. Ainsi, sur la route, la recharge publique est facilitée par une offre de recharge gratuite pendant un an et par l'accès à plus de 700 000 points de recharge publiques grâce à un partenariat avec Bosch. Pour la recharge à domicile, l'entreprise a également fait appel à l'expertise de Shell Recharge Solutions afin d'offrir une expérience optimisée à domicile. Si les clients se trouvent à proximité d'un showroom VinFast, ils peuvent même utiliser les bornes qui s'y trouvent, grâce à la relation de la marque avec E.ON pour la recharge en concession. Tous les scénarios ont été envisagés et l'entreprise a conçu une solution optimisée pour chacun d'entre eux.

Les clients de VinFast doivent se sentir rassurés par un soutien silencieux qui se manifeste rapidement. Des centres de service après-vente, des services mobiles et un service de formation pour aider à développer l'expertise de VinFast sont déjà pleinement opérationnels, complétés par des partenariats avec des sociétés telles que FIXICO, IMA et Mobivia. Une garantie de 10 ans et 200 000 km, la meilleure du marché, assure la tranquillité d'esprit et, en cas de problème, les clients sont même indemnisés pour les désagréments occasionnés si leur voiture doit être immobilisée le temps que les problèmes soient résolus.

VinFast a envisagé toutes les éventualités pour que ses clients n'aient aucun souci lors de l'achat d'un véhicule.

L'entreprise estime que l'achat et la possession d'une voiture doivent être une expérience sans tracas, qui s'intègre parfaitement à la vie quotidienne. L'essence du Vietnam peut être ressentie dans chaque showroom, et grâce à l'application pratique pour smartphone ou à l'accès dans le véhicule, les clients peuvent être sûrs que les services d'assistance mobiles ou partenaires sont toujours à proximité.

Le constructeur exploite des bornes mobiles à partir de plusieurs sites en France, en Allemagne et aux Pays-Bas, avec un soutien supplémentaire fourni par IMA pour l'assistance routière, ce qui signifie qu'aucun client ne devrait jamais se sentir seul. Le partenariat Mobivia offre des services de réparation et d'entretien pratiques dans 1 200 centres en France et en Allemagne, tandis que FIXICO soutient les clients VinFast pour les réparations de carrosserie dans 130 sites en Allemagne, 181 en France et 69 aux Pays-Bas - ces derniers incluant la réparation, l'entretien et les travaux sous garantie.

Dans le cadre d'un engagement continu et évolutif envers les clients, d'autres annonces concernant un service complet de support aux conducteurs VinFast dans toute l'Europe sont attendues. Les partenariats avec Mobivia et FIXICO assurent une couverture complète et un service exceptionnel pour les clients de VinFast, tandis qu'une relation solide et une bonne collaboration avec l'équipe d'ingénieurs de VinFast garantissent que chaque partenaire peut fournir les normes de service élevées fixées par VinFast.

L'objectif est de fournir un réseau complet qui soutienne les clients dans tous les cas de figure et qui donne l'impression d'une communauté où chacun est pris en charge. Tout est mis en œuvre pour qu'un client puisse profiter d'un véhicule VinFast, et la société est tellement confiante dans son VF 8 et sa gamme à venir que sa politique innovante d'après-vente est conçue pour fournir une assurance, une confiance et une tranquillité d'esprit absolues.

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>

À PROPOS DE VINGROUP

Fondé en 1993, Vingroup est l’un des principaux conglomérats privés de la région, qui se concentre actuellement sur trois domaines principaux : la technologie et l’industrie, les services et les entreprises sociales. Pour en savoir plus : <https://www.vingroup.net/en>.