

Carglass Spécial : l'arme de l'enseigne auprès des professionnels

jeudi, 28 juin 2012



Jusqu'ici, cette activité était pilotée au niveau européen par le groupe Belron (propriétaire de l'enseigne Carglass) ; les entités nationales ne géraient donc que la partie VL grand public. *« Depuis la fin d'année dernière, l'activité réparation et remplacement de pare-brise sur les véhicules >3,5T a été réintégrée dans le giron des business units locales, lesquelles ont été rejointes par les équipes dédiées afin d'être au plus près des clients professionnels, explique Thibault Allouard, directeur des Marchés Entreprises chez Carglass. La création d'une direction des Marchés Entreprises est encore plus récente, puisqu'elle date du 1^{er} juin dernier ».*

Objectif : immobilisation minimale !

Actuellement, toute l'offre et la stratégie sont remises à plat, car *« les Marchés Entreprises constituent une activité que nous devons développer, reconnaît volontiers le directeur des Marchés Entreprises Carglass. L'objectif est de pouvoir apporter à nos clients qui ont un problème de pare-brise –quel qu'il soit– la réponse la plus appropriée en fonction de leur parc, et de leurs contraintes métiers. Nous avons de belles ambitions sur ce marché-là. »*

Concrètement, cette réintégration des équipes en local autorise une plus grande proximité, garante de la réactivité face à une demande client. Un critère essentiel vis-à-vis de cette typologie de clients. Sur le plan opérationnel, une centaine de techniciens spécialisés sont sur le terrain pour intervenir au plus vite, effectuer des tours de parc, etc. Objectif : faire que le véhicule dont le vitrage doit être réparé ou remplacé soit immobilisé le moins de temps possible. *« La grande majorité des interventions s'opère sur parc, pour des délais de restitution du véhicule plus rapides et parce que peu de centres ont des dimensions*

capables d'accueillir un VI », ajoute Thibault Allouard. Dans cette optique, la connaissance du parc du client et l'adaptabilité des équipes aux contraintes du client (horaires, par exemple) apparaissent décisives.

Sur le plan commercial, une équipe de 18 personnes gère les relations avec les clients professionnels, qu'il s'agisse du marché VI ou VL (au travers des flottes d'entreprise). *« Cette réintégration au niveau national de cette activité a du sens car cela permet à Carglass France de proposer une offre globale. Un client ayant recours aux services de l'enseigne pour ses VL comme ses VI, bus ou engins de TP, etc., disposera ainsi d'un interlocuteur commercial unique pour toutes ses demandes. »* Pour une offre plus claire et plus transparente.

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite