

Exclusif - Commandes de pièces : 1% seulement des réparateurs se déplacent!

dimanche, 29 mai 2016

Cette toute nouvelle enquête d'ICDP constate que la commande en ligne domine chez les réparateurs agréés et arrive seconde chez les MRA (respectivement 60% et 42%). et dans les deux cas, derrière le bon vieux téléphone (27% chez les RA et 52% chez les indépendants). Mais surtout, elle montre définitivement que très peu de réparateurs vont encore physiquement chez leurs distributeurs !

La commande en ligne est maintenant la norme dans les réseaux constructeur. Elle progresse auprès des MRA, qui utilisent encore majoritairement le téléphone



Par quel moyen les opérateurs de marque commandent-ils leur pièces, en priorité ?



Par quel moyen les MRA commandent-ils leur pièces, en priorité ?



Source: Enquête réparateurs ICDP 2016

En voilà une sacré surprise : selon la récente enquête réparateurs menée par ICDP en Europe^(*), 1% des réparateurs français se déplacent encore pour aller commander la pièce ! Et ce, qu'ils soient indépendants ou qu'ils soient agréés par les réseaux constructeurs...

Soyons honnêtes : nous savons depuis longtemps que les réparateurs n'ont plus envie d'aller aux comptoirs. D'abord parce qu'ils n'en ont plus vraiment besoin, sauf cas exceptionnel : les distributeurs ont compris que trois à quatre livraisons par jour sont devenues la règle. Non, ce qui nous a en revanche étonnés, c'est ce chiffre de 1%, sur la base statistiquement fiable de 353 répondants professionnels. Même avec une marge d'erreur (et serait-elle de 100% !), ce 1% est donc imparable : il prouve définitivement que le réparateur se déplace peu. Et seulement pour une raison urgente.

Ce qui ne veut pas dire que les comptoirs vont disparaître. Loin s'en faut : ils restent légitimes pour accueillir les consommateurs, les réparateurs contraints de venir pour une urgence et de toute façon, pour répondre au téléphone. Ce bon vieux moyen de communication fête certes ses 140 ans, mais avec toutes ses dents dans la distribution de pièces. Si, sans surprise, la commande en ligne domine chez les réseaux agréés, c'est devant le téléphone puis le mail (respectivement 60%, 27% et 10%) ; chez les indépendants, la même commande en ligne n'est en revanche "que" seconde derrière le téléphone encore majoritaire, loin devant le mail (42%, 52% et 2%).

Reste que ce marginal 1% devrait interpeller les équipementiers et sociétés de services qui restent très nombreux à être convaincus que beaucoup de réparateurs se rendent encore aux comptoirs des distributeurs. Nous ne leur en voulons pas : ces équipementiers n'ont souvent plus assez de ressources commerciales pour visiter le terrain au-delà du seul distributeur (quand ils y vont encore). Quant aux sociétés de services qui ont encore moins l'occasion ?et souvent aucune raison? de descendre chez un distributeur ou un réparateur, il est logique qu'elles croient encore que les réparateurs font la queue aux comptoirs des distributeurs.

Maintenant que l'enquête d'ICDP les a tous prévenus, équipementiers et prestataires ne pourront plus dire qu'ils ne savaient pas. A eux maintenant d'optimiser en conséquence leurs budgets communication et leurs investissements en marketing opérationnel !

() Enquête administrée par ICDP au premier trimestre 2016 (questionnaire en ligne) auprès de 1 800 professionnels interrogés en Europe, dont 353 en France. Ces réponses publiées sont issues de ces seuls 353 répondants français dont 43,34% de MRA, 25,78% d'agents et 22,66% de carrossiers.*