

Flottes : Carglass met en place un parcours client

mardi, 23 avril 2019

Pour accompagner au mieux les flottes automobile, Carglass a mis en place un parcours client sur-mesure, avec plus de 50 services, qui répond aux enjeux de toutes les entreprises, des TPE aux grands comptes.



Carglass, qui compte 450 centres, 550 véhicules mobiles et 395 000 pièces en stock, peut intervenir dans tout l'Hexagone avec des délais d'intervention présentés comme optimisés. Pour les professionnels, le service client "Privilèges" assure une prise en charge rapide grâce à un interlocuteur dédié et des modalités de gestion simplifiées, comme la dématérialisation des envois, la facturation regroupée, le règlement différé et le service de gestion de la TVA et de la franchise.

De son côté, le "rendez-vous prévention" permet de réaliser un diagnostic des dommages directement sur un parking ou par téléphone, ceci afin d'intervenir sur le véhicule lorsqu'il n'est pas utilisé. *«Ces rendez-vous permettent de diminuer les temps d'immobilisation, mais aussi les coûts d'intervention, en réparant, lorsque c'est possible, les impacts détectés avant qu'ils ne fissurent et éviter ainsi un remplacement ultérieur plus coûteux. Une démarche d'autant plus plébiscitée par les entreprises qu'elle permet de limiter l'impact environnemental de leur flotte. En effet, la réparation génère 99% de déchets en moins par rapport au remplacement»*, explique Carglass.

Carglass fait face aux enjeux de mobilité

L'opérateur propose aussi des services additionnels comme le calibrage des caméras d'aide à la conduite, le "Traitement Carglass Anti-Pluie", les diagnostics et remplacements du filtre d'habitacle, des balais d'essuie-glaces ou de la batterie.

«Le métier de gestionnaire de flottes évolue dans un environnement de plus en plus complexe. Hier gestionnaires de la maintenance et du renouvellement du parc, ils pilotent aujourd'hui tous les enjeux de mobilité et sont responsables de l'optimisation des coûts, des usages et des comportements, assure

Nadège Scapin, directrice des Marchés Entreprises de Carglass. *Chez nos clients, de nouveaux enjeux apparaissent avec notamment une plus forte sensibilité environnementale, ainsi que des enjeux de prévention accrus. C'est pour répondre à ces nouvelles demandes que nous faisons sans cesse évoluer notre offre entreprise.»*

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite