

Innovant – Ridgeway : quand la télé-réalité entre dans l'atelier...

jeudi, 02 avril 2015

Mieux que la réalité augmentée dans l'atelier... la télé-réalité tout court ! L'exemple vient du distributeur VN britannique Ridgeway. Et c'est tellement... simple et malin qu'on se demande pourquoi personne n'y a pensé avant lui : il filme systématiquement le tour de voiture et si besoin, la prestation à réaliser. Et met le tout à la disposition du client...

[YouTube Video](#)

C'est au détour d'un déjeuner organisé par notre confrère autoactu.com sur les «*pistes d'innovation dans les services après-vente*» et animé par Matthieu Jolly, consultant de «*l'Echangeur by Laser*», que nous avons découvert cette pépite de la satisfaction-client venue d'Angleterre. Là-bas, Ridgeway, un distributeur britannique de VN, a fait entrer la caméra dans l'atelier. L'application qu'il a développée s'appelle «*Workshop Window by Ridgeway*» («*fenêtre sur l'atelier, par Ridgeway*») et la promesse qui l'accompagne est claire : «*You see what we see*» («*vous voyez ce que nous voyons*»).

Réassurance en temps réel

Quant au fonctionnement, il est simplissime : quand la voiture entre à l'atelier, le technicien filme son tour de voiture et peut l'envoyer sur le smartphone ou l'ordinateur du client. Et si le technicien constate la nécessité d'une prestation imprévue, même logique : plutôt que de vous appeler pour vous expliquer la nature du besoin, il peut vous le montrer en direct ! «*Comprendre et rencontrer le besoin du client*», explique la vidéo ci-dessus (cliquez dessus pour la lancer). Elle est en anglais certes, mais l'image suffit largement à comprendre l'astucieuse approche de Ridgeway.

Une approche que vous avez évidemment comprise : le bénéfice client est immédiat. Ridgeway apporte une transparence inédite dans le monde de la réparation – et la réassurance qui va avec. Une plaquette, un disque usé, un code défaut, un pneu abîmé... tout ou presque peut être montré, expliqué image à l'appui et donc mieux compris et accepté par le client. Auprès de consommateurs qui continuent à considérer les réparateurs comme trop chers, voire surtout voleurs et menteurs, l'outil a évidemment du sens !

Un plus pour l'organisation de l'atelier

Coté professionnel, l'intérêt indirect sur le fonctionnement à l'atelier est tout aussi salubre: par cette démarche, le fameux «tour de voiture» préalable, préconisé partout et souvent oublié, est de fait systématisé puisqu'il fait partie de la promesse de Ridgeway. Le distributeur s'assure de rater ainsi le minimum de business additionnel. Et le tout, en entretenant une relation privilégiée avec ses clients !

D'accord, il faut une "appli" et le développement qui va avec. Mais est-ce pour autant réservé aux seuls grands réseaux organisés, "digitalisés" et disciplinés ? Rien de moins sûr : aujourd'hui, avec un simple smartphone dans l'atelier, on peut très facilement réaliser le même type de petit film (voire même se contenter d'une simple photo par MMS) et l'envoyer au client pour obtenir le même résultat !

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite