

Motorcraft: Ford tire son enseigne multimarque vers le haut

vendredi, 23 septembre 2011



Motorcraft, le label désignant la gamme de pièces multimarque du constructeur américain Ford comme du réseau d'entretien-réparation, fêtait en 2010 ses cinquante ans. L'occasion de "dépoussiérer" la charte graphique et d'orienter résolument le réseau vers plus de compétence et de qualité en relevant ses standards.

Cette nouvelle orientation se traduit d'ailleurs par un changement d'appellation des garages membres du réseau: ils abandonnent en effet le titre de Points Services Officiels Motorcraft pour devenir des "Réparateurs Agréés Motorcraft"... Ce changement est la manifestation de la volonté du constructeur de resserrer les liens avec tous ses réseaux, dans le cadre d'une stratégie commune, stratégie qui a déjà été déployée au niveau des agents Ford les années précédentes. La récente campagne de communication sur la prestation vitrage les a d'ailleurs réunis dans le même message...

Plus d'accompagnement

Afin d'élever le niveau de compétence et, partant, la qualité des prestations réalisées au sein du réseau, Motorcraft entend accompagner davantage les professionnels. Cela passe par la mise à disposition de modules de formation technique, ainsi qu'une mise à niveau de l'outillage à l'atelier, notamment les outils électroniques pour le diagnostic multimarque.

En plaçant la satisfaction et le bien-être des clients automobilistes au cœur de la nouvelle stratégie après-vente du constructeur, Motorcraft va également proposer des véhicules de courtoisie ainsi que des cartes de fidélité. Un accent tout particulier sera mis sur la propreté des locaux ainsi que sur le respect de l'environnement, une composante aujourd'hui incontournable des métiers de l'automobile.

La hausse des compétences et de la qualité de service sera enfin l'objet d'une visibilité accrue, avec notamment une campagne de communication renforcée. Outre les cinq campagnes annuelles thématiques (pneus, freinage, amortisseurs, etc.), elle sensibilisera les consommateurs à des nouveaux services, tels

Motorcraft Glass (réparation et remplacement de pare-brise) par le biais d'une grande campagne radio à l'échelle nationale.

Tous ces changements ont été abordés en détail à l'occasion du forum national des réseaux, qui s'est déroulé le 24 septembre dernier au Stade de France, où plus de 800 personnes étaient attendues.

[Jérémy Morvan](#)

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite