

Témoignage – «Vivre sans agrément : oui, mais comment ?»

jeudi, 15 janvier 2015

Jérôme Flachy est agent Peugeot à Mornant (69). Il est aussi président du Groupements des agents Peugeot et, en l'occurrence, carrossier sans agréments. Et c'est un carrossier heureux parce qu'il applique deux règles : communiquer sur sa prestation et surtout, prendre en charge le sinistre du client et sa relation avec l'assureur...



Garage Flachy (69440 Mornant): prendre en charge son client sinistré de A à Z et vivre heureux sans agréments...

“Vous êtes nombreux aujourd’hui à faire le constat du “risque” des agréments : les taux pratiqués et les remises consenties sont à la limite du raisonnable, dans un marché hyper concurrentiel, où le consommateur est très “dirigé” vers le “moins cher”... La question de beaucoup est : “comment vivre sans agrément ?”

“Comment ? Si la tâche est difficile pour les carrossiers de métiers, elle relève d’une véritable stratégie pour les agents qui ont développé une activité de carrosserie. Il s’agit d’une mutation profonde de nos pratiques. Il s’agit de se réappropriier ses clients, avec toute la panoplie des services automobiles qu’ils attendent.

“Lors d’un accident (hors véhicule immobilisé trop souvent redirigé vers un atelier agréé), nos clients viennent souvent nous consulter : ils sont face à un sinistre rare (une fois tous les 7 ans en moyenne), pour lequel il leur est difficile d’en évaluer le coût et pour lequel ils pressentent une intervention complexe impliquant potentiellement leur sécurité.

“On se contente alors, trop souvent, d’en chiffrer les seuls dégâts et... on laisse le client se débrouiller. Et puis on mesure, à la fin du mois, le peu de chiffre d’affaires ayant réellement débouchés en entrées-atelier alors que nous savons que ces travaux sont faits... mais ailleurs. Les assureurs

font très bien leur travail : à nous d'essayer d'être meilleurs.

“Et c'est précisément à ce moment du premier contact-client que nous pouvons agir. Il suffit de :

- *monter le dossier habituel : disposer de la copie de la carte grise et de l'assurance - réaliser un chiffrage - vérifier l'absence de risque à rouler avec le véhicule endommagé (disposer de véhicule relais pour assurer la mobilité de l'utilisateur si le véhicule est dangereux) ;*
- *ET SURTOUT : appeler soit-même l'assurance, avec le client, pour déclarer le sinistre et demander l'expertise si les travaux le méritent, tout en ayant préalablement rappelé à son client la liberté dont il dispose pour choisir son réparateur et les services proposés pour répondre à notre absence d'agrément (véhicule relais, pas d'avance de frais...).*

“Il s'agit donc bien d'une démarche de commerce, certes chronophage, mais salutaire. Ainsi conforté et pris en main, votre client vous demande naturellement de réaliser les opérations. Les rendez-vous sont fixés et vous maîtrisez totalement la chaîne des événements. Vos clients, eux, apprécieront les efforts que vous avez faits : gérer un sinistre est toujours compliqué pour ceux qui n'en ont pas l'habitude.

“Cette démarche est simple, elle demande l'engagement de chacun dans l'entreprise pour que tout soit parfaitement géré, mais elle rapporte, assez... pour se passer des agréments.

“Les marques prennent conscience de la nécessité de développer ce commerce, et je salue le travail réalisé pour développer nos activités carrosserie (licence carrosserie, programme d'assistance...).

“Et comme dit William Arthur Ward : «Le pessimiste se plaint du vent, l'optimiste espère qu'il va changer, le réaliste ajuste ses voiles»...

Jérôme Flachy, agent Peugeot, Président du GAAP et carrossier sans agréments

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite