

VW France : Express Service dope le trafic à l'atelier

mardi, 23 mai 2017

Le concept de réparation rapide relancé en 2015 par Volkswagen Group France (VGF) a confirmé sur une année pleine qu'il était porteur de trafic supplémentaire à l'atelier. Et devrait faire tache d'huile au sein des marques Volkswagen et Seat...



Axé sur les prestations rapides et le sans rendez-vous, le concept Express Service n'est pas nouveau en soi chez Volkswagen : il est né en effet dans les années 90. En revanche, il a subi en 2015 une sérieuse cure de jouvence et vu son contenu profondément réactualisé afin de lui redonner un second souffle.

Le positionnement reste le même : Express Service s'attèle aux prestations d'entretien courant et aux petites réparations ne dépassant pas 1h30 d'intervention. Et il s'adapte aux exigences toujours plus importantes des consommateurs automobilistes, à commencer par la flexibilité : avec ou sans rendez-vous, plages horaires élargies, et préconisation d'ouverture le samedi. Sans oublier la transparence des prix par le biais d'une politique commerciale reposant sur des prestations forfaitées.

Mais pour insuffler une nouvelle dynamique, Volkswagen Group France (VGF) a conçu un pack de (re)lancement réseau, avec une signalétique repensée et des baies bien distinctes de l'atelier traditionnel du réseau, de nouveaux supports marketing et une communication ciblée. VGF a enfin mis l'accent sur l'accompagnement avec un programme de coaching sur site pour les concessions.

Coaching gagnant

Assuré par les équipes de VGF, cet accompagnement est axé sur la notion de complémentarité avec les prestations traditionnellement délivrées dans les ateliers des concessions. Car à cette approche in fine très

«fast fitter» se greffe l'entretien plus classique réalisé en concession : dès lors que les réparations dépassent le cadre de l'entretien rapide, le technicien le signale au client, et peut ainsi l'orienter vers l'atelier traditionnel de la concession afin de lui offrir un service complet.

Le coaching porte également sur l'optimisation dans l'utilisation des outils marketing et communication mis à leur disposition, les opportunités offertes par ce nouveau trafic. Et après une année peine, les premiers résultats sont positifs puisque VGF annonce que les sites accompagnés ont enregistré une croissance de leur CA de 7% !

Aujourd'hui, le réseau rapide de VGF compte pas moins de 120 concessions Volkswagen et 9 sous panneau Seat, le concept Express Service n'ayant été présenté qu'en décembre de l'année dernière pour le réseau de la marque espagnole. Si le siège du groupe annonce renforcer la formation et l'accompagnement à travers le coaching sur site, il déclare d'ores et déjà étudier de nouveaux dossiers d'implantation et plans d'investissements d'ateliers agréés, Volkswagen et Seat ayant manifesté leur intérêt vis-à-vis du panneau...

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite