

## **Vitrage : Glass Auto Service se labellise**

**jeudi, 24 novembre 2016**

**Dans le cadre de sa convention annuelle, l'enseigne de réparation et de remplacement de vitrage Glass Auto Service a annoncé la mise en place d'un label et de nouveaux services digitaux...**



*Elie El Khoder, directeur général du groupement.*

Il y a 15 ans, les carrossiers actionnaires de la coopérative de Guyenne et Gascogne, sous la houlette d'Elie El Khoder, directeur général du groupement, créaient Glass Auto Service, un réseau de spécialistes du vitrage automobile. Aujourd'hui, l'enseigne compte 508 adhérents dont plus de 95% de carrossiers.

En octobre dernier, plus des deux-tiers des adhérents sont venus assister à leur congrès. Un événement mis à profit pour faire le point sur le marché, la profession et ses acteurs. Et surtout, pour dévoiler des perspectives de développement, de professionnalisation, de formations, de reconnaissance avec des approches commerciales et marketing.

### **Maturité et labellisation**

Chez Glass Auto Service aussi, l'heure du label est venue. *«Nous avons pris l'engagement politique de labelliser le réseau, souligne Elie El Khoder ; j'estime que depuis sa création il est assez mature pour entrer dans une démarche de labellisation qui va démarrer dès 2017.»* Cette démarche s'articule autour de normes que nous avons fixées aux adhérents. Elle s'appuie sur trois piliers fondamentaux : une approche commerciale qui devient indispensable, une validation des acquis intégrant entre autres les compétences techniques -avec le respect et l'application des process- et enfin une harmonisation commerciale et marketing, de manière à homogénéiser les démarches.

*«Il est important, voire capital aujourd'hui pour un réseau de professionnels comme le nôtre, de se présenter avec des valeurs qui sont des gages de sérieux et de qualité. Aussi bien vis-à-vis de nos partenaires grands comptes que de nos clients automobilistes, déclare le directeur général de l'enseigne. In fine, les centres qui auront réussi et validé ces 3 normes recevront un trophée accompagné d'une prime.»*

### **Formation et prise de rendez-vous à distance**

En gestation depuis longtemps, le réseau vient de mettre sur pieds un programme de formation à distance. *«Nous avons développé ce système afin que tous les professionnels du réseau, dirigeants et compagnons, puissent via des tablettes et autres outils numériques avoir accès à des modules de formation sur leur métier, annonce Elie El Khoder. Le partage et la mutualisation des connaissances sont l'essence même de la philosophie de notre coopérative. Aussi avons-nous investi plus de 500 000 € dans ce programme car nous avons aussi compris qu'il ne fallait pas attendre les constructeurs, par exemple, pour avoir accès aux informations techniques.»*

Dans la même logique, l'enseigne est actuellement en train de "toiletter" son site Web. Il bénéficiera d'un système de prise de rendez-vous en ligne pour les automobilistes. Parce que la digitalisation fait dorénavant partie du quotidien des professionnels de l'entretien-réparation automobile, à tous niveaux, Glass Auto Service a décidé de s'y inscrire pleinement pour ne pas rester en marge. Et périlcliter.