

Volkswagen Group France digitalise l'après-vente de ses marques

jeudi, 20 août 2015

Lancés respectivement pour Volkswagen et Skoda, le devis en ligne et la prise de rendez-vous via internet vont s'étendre à toutes les marques du groupe...

Accueil | Contact | Plan du site | Informations

Das Auto. | Modèles | Offres | Occasions | Professionnels | Services & Après-Vente | Volkswagen | Réseau | Configurateur | Prendre Rendez-vous

Services & Après-Vente | Offres | RDV atelier | Devis | Entretien | Pneumatiques | Contrôle Technique | Accessoires | Carrosserie & Bris de glace | Garanties & Assistance | Pourquoi choisir Volkswagen ? | Conseils & Astuces | Trouvez votre Réparateur Agréé | Navigation | Car-Net

Mon Forfait Service Entretien personnalisé

En moins de 2 minutes, faites votre devis en ligne.

Mon Devis

Promo **1 Service Entretien = 2 ans d'assistance offerts (1)**

Forfait Service Entretien - 30 000 km ou 2 ans

Options disponibles

- Avec huile de synthèse
- Avec huile 'Long Life'
- Avec remplacement des balais d'essuie-glace

Correspond à : Service Entretien 30 000 km avec huile 'Long Life' avec balais d'essuie-glace

1=2 ANS D'ASSISTANCE OFFRTE **344 € TTC**
4 x 86 € TTC

PAIEMENT 4X sans frais

Prendre RDV | Recevoir le devis par email | Imprimer le devis

Mentions légales

Mon Véhicule

Polo
de 2006 à 2009, Diesel supérieur à 110ch

Modifier

Ma Sélection

Service Entretien - 30 000 km ou 2 ans

Modifier

Mon Réparateur Agréé

MICHEL ROLLAND SA
36 ROUTE BRIEY LANTEFONTAINE
BP 85
54153 BRIEY CEDEX

Lundi : 08:00-12:00 et 14:00-17:30
Mardi : 08:00-12:00 et 14:00-17:30
Mercredi : 08:00-12:00 et 14:00-17:30
Jeudi : 08:00-12:00 et 14:00-17:30
Vendredi : 08:00-12:00 et 14:00-17:30
Samedi : 08:00-12:00

03 82 46 07 67

Télécharger la brochure

Chez Volkswagen Group France (VGF), la digitalisation avance à vitesse grand V ! La filiale française du constructeur allemand annonce en effet étendre à chacune de ses 5 marques – Volkswagen, Audi, Seat, Skoda et Volkswagen Utilitaires- deux services web à destinations des automobilistes : le devis et la prise de rendez-vous en ligne. Troisième pilier de sa stratégie digitale pour l'après-vente : une quinzaine de courtes vidéos didactiques pour chacune de ses marques concernant l'entretien courant du véhicule. Et l'intérêt bien compris d'un entretien régulier au sein du réseau de marque...

Devis en ligne personnalisés

Le service de devis en ligne –comme celui du rendez-vous- n'est pas nouveau en soi chez VGF : il existe en effet depuis 2014 pour sa marque Volkswagen. Il s'agit d'un service particulièrement complet tout en restant simple d'utilisation pour l'internaute. Ce dernier y accède depuis un ordinateur, un tablet PC ou encore son smartphone et après avoir renseigné 4 champs (le modèle de son véhicule, sa génération, le type de carburant et la puissance du véhicule), obtient la localisation sur une carte de France du réseau de réparateurs agréés. Il se voit ensuite proposer une gamme d'une centaine de forfaits pour la révision de son véhicule ou d'autres prestations d'entretien courant. Mais la personnalisation va plus loin : le calcul du devis s'opère en effet en fonction des options possibles que l'internaute peut choisir, de même qu'il intègre les promotions en cours dans le réseau au moment de la demande.

En parallèle, un service de devis exclusivement dédié aux pneumatiques est disponible. Il propose un tutoriel pour retrouver les dimensions des pneumatiques équipant son véhicule et une carte des réparateurs agréés avec le nombre de références et la liste des pneus disponibles. Ce service a rencontré un succès assez inhabituel pour ce type de prestation chez le constructeur (la vente et le montage de pneus n'étant pas vraiment l'apanage des réseaux de marque), qui annonce avoir franchi le cap des 100 000 devis réalisés. Avec un fort taux de conversion selon le constructeur.

Rendez-vous en ligne : 15% des entrées ateliers Volkswagen ?

Après avoir obtenu un devis en ligne, l'internaute peut prendre rendez-vous en ligne auprès de l'un des réparateurs agréés du réseau. Là encore, le service n'est pas nouveau puisqu'il a été déployé en 2013 pour la marque tchèque du groupe, Skoda.

Par le biais du site de la marque, de l'application dédiée ou encore du propre site de la concession, l'internaute entre sa plaque d'immatriculation et le type d'intervention souhaité, puis sélectionne ensuite plusieurs plages horaires avant d'envoyer sa demande. Une réponse de confirmation lui est renvoyée avec l'une des plages horaires sélectionnée.

Ce service profite également aux professionnels du réseau. Il a en effet été créé pour Skoda sur le constat que près de la moitié des demandes clients s'effectuaient en dehors des heures d'ouverture des concessions. En outre, il leur permet un gain de temps et une plus grande fluidité, ne serait-ce qu'au niveau des commandes de pièces, [qui ont subi une petite révolution au début de l'année...](#)

Selon VGF, le nombre d'entrée atelier générées par ce biais pourrait atteindre 15% des passages en atelier... Il est donc déployé au sein des autres marques de VGF.

Satisfaction client... et entrées atelier

Cette proportion apparaît d'autant moins illusoire qu'une étude client menée cette année a mis en lumière un taux de satisfaction particulièrement élevé des clients pour ce service : 97% d'entre eux se déclarent satisfaits du rendez-vous en ligne et 96% se disent prêts à renouveler ce mode de prise de rendez-vous pour leur prochaine opération d'entretien.

En accélérant sur la digitalisation de son après-vente, VGF entend donc toucher cette nouvelle population de consommateur qui, en plus de s'informer sur la toile, sautent le pas et achètent des prestations

d'entretien en ligne. Une population nouvelle, mais chaque jour grandissante.

Le constructeur rattrape aussi –et surtout- par ce biais un retard certain pris par tous les constructeurs en général en matière de SAV face à leurs concurrents indépendants –centres auto et fast fitters en tête mais aussi, depuis plus récemment, les grands réseaux de réparation multimarque tels les garages AD ou les Top Garage de Groupauto...

Après une remise à plat de sa logistique pièces de rechange, VGF actionne un autre levier, digital celui-là, pour augmenter encore un peu plus la satisfaction client. Et donc la fidélité de ce dernier.

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite