



Dominique SERGENT

Trésorier du SEDIMA

édito

Professionnalisons notre SERVICE



En comparant notre façon d'opérer à celles d'autres secteurs professionnels, je constate qu'il nous reste encore des marges de progression pour la gestion de notre activité de service.

De nos jours, en automobile, mais aussi dans bien d'autres domaines, lorsque vous faites l'acquisition d'un véhicule, quelle que soit la valeur d'achat, vous connaissez dès la prise de possession, le cycle d'entretien et le coût forfaitaire pour les révisions 30 000, 60 000, 90 000 kms, etc.

Dès la prise de rendez-vous, vous recevez une confirmation par SMS et la veille de celui-ci, un rappel. Lors de ces entretiens, vous signez un ordre d'intervention chiffré, détaillant les travaux effectués et avant de récupérer votre véhicule vous passez à la caisse régler votre facture et prendre vos clefs. Dans les jours qui suivent, que votre véhicule soit une Dacia ou une Mercedes, vous êtes contacté par téléphone pour connaître votre degré de satisfaction concernant l'intervention.

Et chez nous concessionnaires, comment cela se passe-t-il ?

Nous sommes souvent aux antipodes de ce comportement alors que certains biens que nous vendons dépassent de 10 à 20 fois le prix d'une automobile.

Aussi ne comparons pas uniquement le tarif horaire ou le nombre d'heures facturées par d'autres mais également leur professionnalisme. Assurons des mises en service en rapport avec la valeur et la technologie de nos matériels. Mettons en place des forfaits de révision et d'intervention qui mettront fin à ces débats stériles autour

du prix de l'heure ou du nombre d'heures facturées. Notre clientèle cessera alors de contester le tarif horaire ou le nombre d'heures facturées, nous gagnerons également en crédibilité et professionnalisme aux yeux de nos clients et pourrons les fidéliser et développer nos ventes de consommables et accessoires.

Nos constructeurs nous mettent souvent à disposition des outils de configuration nous facilitant la mise en place de tels forfaits. Ces outils peuvent servir aussi à développer des contrats full-service. Cette pratique est déjà généralisée dans les métiers de la manutention, du matériel de travaux publics ou dans le poids lourd.

Sachez que notre clientèle est demandeuse de ce type de contrat. Certaines Cuma le pratiquent. Cela leur permet de définir un coût horaire précis d'utilisation, d'intégrer la valeur d'achat et le coût d'entretien pour une durée et un nombre d'heures d'utilisation.

Nous disposons dans nos sociétés de personnels compétents et formés, mettons le en valeur et faisons le savoir. Qu'au regard de nos clients, ils soient reconnus comme de vrais professionnels.

Dans le contexte économique que nous traversons, l'activité SERVICE doit être traitée avec la plus grande attention. Tendons vers une couverture de nos charges d'exploitation par le SERVICE et nous serons moins vulnérables aux variations des ventes de matériels.

Tous ensemble, professionnalisons notre métier de SERVICE !