



Mathieu BOURGEOT

Membre du Bureau Exécutif du SEDIMA



On parle SERVICE !

Encore une fois, le mois de juin fera la quantité et la qualité de la récolte des céréales, les événements internationaux feront le prix. Pas facile de gérer sa concession avec ces deux variables de plus en plus incertaines...

Quand le marché est tendu, on entend encore plus parler de la notion de « service ». Nos clients veulent du « service », nos constructeurs expliquent que l'avenir c'est le « service », et dans la presse on ne parle plus du produit, mais de location « full service ».

Mais qu'entend-on par « service » dans notre métier ?

Au premier abord, on pense aux ateliers. Que nos clients vont enfin comprendre le prix d'un dépannage et que nos constructeurs vont enfin mettre les moyens sur la formation, la garantie et la mise en valeur de nos techniciens.

Que nenni, il est encore difficile de convertir nos clients à la maintenance préventive, et de faire assumer la non-qualité des produits à nos constructeurs. Ils nous expliquent pourtant qu'il faut savoir vendre la qualité de notre service à nos clients, mais ils refusent de nous payer correctement la garantie ! Dans les deux cas c'est du service ! Dichotomie de pensée ou est-ce simplement plus facile d'expliquer comment faire payer les autres ?...

Mais notre service est plus large. C'est le conseil du vendeur, c'est la disponibilité des pièces, c'est la qualité du dépannage. Et notre futur, notre qualité « full service », c'est libérer le client de tous les tracas qui concernent le matériel, être son partenaire confiance.

Si nos constructeurs veulent que l'on puisse bâtir cette relation de confiance « service », ils doivent assumer la non-qualité de leur produit pour que le client (et le concessionnaire) soit fidèle et concentré sur son métier, pour dégager les marges qui lui permettront d'investir.

Pour concevoir ce « full service concession », les technologies existent, les constructeurs doivent maintenant assumer, et à nous de faire évoluer nos équipes, du commercial au technicien en passant par le magasinier et le comptable client, vers la pro-activité pour accompagner et proposer des offres nouvelles à nos clients.

Magnifique défi pour nous !
Et bonne moisson à tous...