



AGVS | UPSA

Auto Gewerbe Verband Schweiz
Union professionnelle suisse de l'automobile
Unione professionale svizzera dell'automobile

auto schweiz
suisse

Mesures liées au COVID-19 pour le processus de vente automobile

Version 1.3 du 08.04.2020

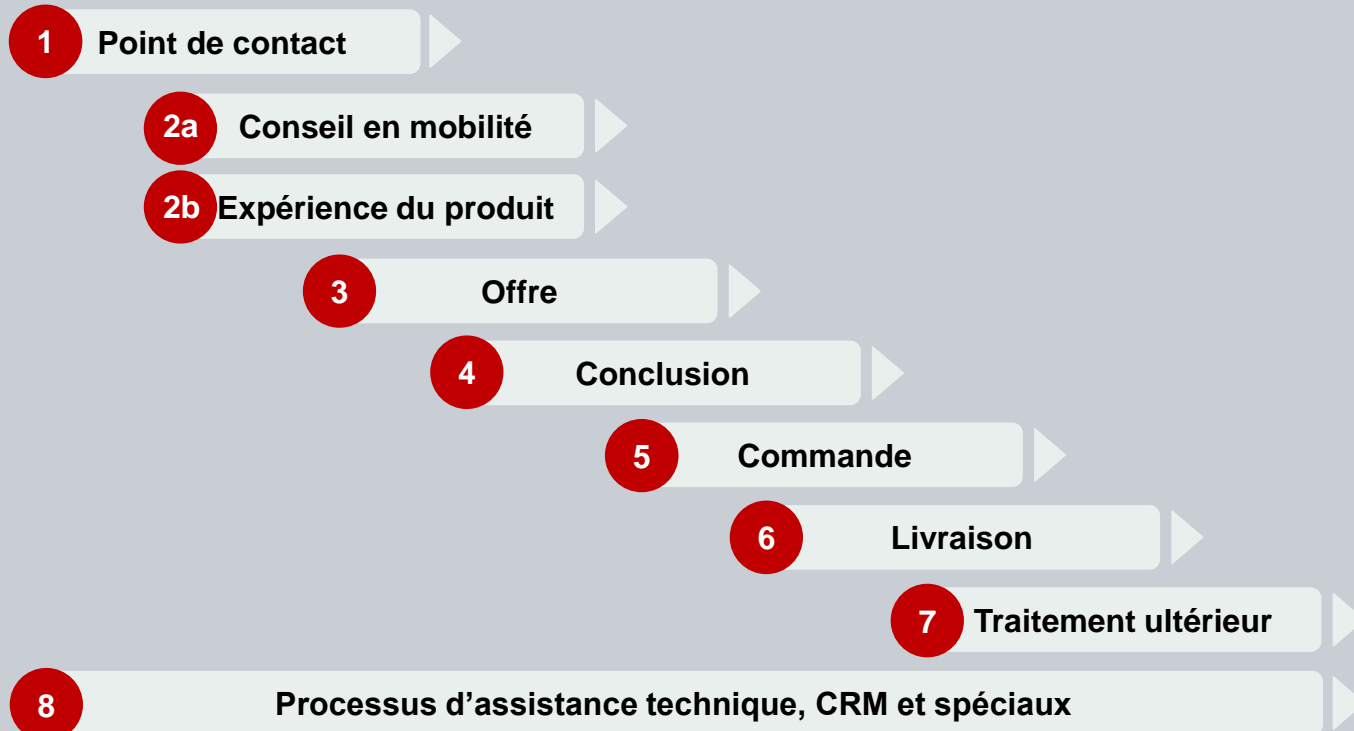
Attention : doit d'abord impérativement être validé par le Conseil fédéral !

mobilcity.ch

Processus de vente automobile

concerne la vente de voitures neuves et d'occasion

Processus



Mesures générales en vigueur

- **La santé des clients et collaborateurs est prioritaire. Les mesures de la Confédération, du canton et de l'OFSP doivent impérativement être respectées.**
- Gestion proactive de la communication sur les canaux numériques (e-mail, Skype, Messenger, etc.).
- Désinfection des clés de contact, volants, poignées de porte, leviers de vitesse, boucles de ceinture, écrans tactiles, bouchons du réservoir, etc. lors de la remise du véhicule. Un nettoyant tout usage ne suffit pas pour le nettoyage – commandez des désinfectants à votre fournisseur.
- Utiliser des protections jetables pour le volant et du matériel de protection pour les sièges et le levier de vitesse et se désinfecter les mains à chaque changement de véhicule. Il est conseillé d'utiliser des gants jetables. Après l'élimination des gants, se désinfecter les mains avec du désinfectant.
- Mettre de la crème pour les mains et du désinfectant à disposition à l'entrée avec un message explicatif.
- Utiliser les outils numériques de manière judicieuse. Exemple : enregistrer une vidéo sympathique de l'entreprise et des collaborateurs et la publier comme mesure pour créer une relation de confiance, communication avec les clients / présentation du véhicule par Skype, etc.
- État au 7 avril 2020 : les installations de lavage sont fermées

Processus de vente automobile

1 Point de contact

- ▶ Internet, vidéos, publicité, réseaux sociaux, plateformes de mise en vente
- ▶ Chez le concessionnaire
 - ▶ Acquisition
 - ▶ Préparation
 - ▶ Gestion des pistes (leads)
 - ▶ Types de contacts (constructeurs, manifestations, etc.)
 - ▶ Rédaction de rapports de contact

Équipement

Gants pour tous les participants, désinfectant, housse de siège, protection du volant

Mesures liées au COVID-19

- Mettre à la disposition du client du désinfectant et des gants à l'entrée (emplacement bien visible à l'entrée)
- Au maximum trois personnes lors du processus de vente : le vendeur plus deux personnes intéressées par véhicule
- Nombre maximum de personnes dans la salle d'exposition / la zone d'occasions défini à l'aide des m²
- Tours d'essai et entretiens de vente sur rendez-vous (y compris pour la zone d'occasions)
- Le client peut configurer la voiture en ligne et envoyer la configuration au concessionnaire. En cas de configuration sur place, les distances doivent être respectées
- Le client réfléchit au financement au préalable
- Le concessionnaire se prépare et prépare l'offre et le financement
- Désinfecter le véhicule, mettre des gants à disposition

Processus de vente automobile

2a Expérience du produit

- ▶ Voir / découvrir / examiner le véhicule
 - ▶ Salle d'exposition
 - ▶ Tour d'essai
 - ▶ Présentation virtuelle du véhicule : Réalité virtuelle et réalité augmentée
 - ▶ Simulation et configuration (écran, tablette, lunettes virtuelles, réalité augmentée)

Équipement

Gants pour tous les participants, désinfectant, housse de siège, protection du volant

Mesures liées au COVID-19

- La salle de vente n'est accessible que pour un nombre limité de clients sur inscription préalable
- Les Pop up Stores disparaissent
- Les véhicules sont fermés et sont ouverts sur demande pour une inspection
- Après l'inspection, la voiture est désinfectée et refermée / la clé est conservée hors de portée
- Distance suffisante entre les véhicules de la salle d'exposition (pas plus de 3 personnes sur env. 50 m²)
- Tour d'essai sans contact conformément aux directives de l'OFSP
- Si besoin, transmettre les principales informations aux personnes intéressées par chat vidéo
- Tour d'essai de nouveaux clients : envoyer une brève vidéo explicative par portable ou montrer sur l'écran sur place pour que le client puisse conduire la voiture

Processus de vente automobile

2b Conseil en mobilité

- ▶ Clarification des besoins
 - ▶ Entretien de conseil
- ▶ Technique de vente
 - ▶ Montrer l'intérêt pour le client
- ▶ Technique de présentation
- ▶ Utilisation de documents de vente
- ▶ Connaissances des produits
 - ▶ Conseil sur les formes d'entraînement et les équipements adaptés
- ▶ Relance

Équipement

Vitre plexiglas, désinfectant

Mesures liées au COVID-19

- De préférence conseil en ligne
- Choisir un poste de travail du vendeur avec vitre en plexiglas (comme 10vor10) ou une salle de réunion assez grande pour pouvoir respecter les distances
- Présentation des différents systèmes avec une vidéo
- Désinfecter le poste de travail du vendeur après le départ du client / de la cliente

Processus de vente automobile

3

Offre

Voir aussi le processus **Expérience du produit**

- ▶ Connaissances des produits
- ▶ Actions de promotion des ventes
- ▶ Configuration de voitures neuves
- ▶ Offre de reprise d'un véhicule existant
- ▶ Ventes supplémentaires (pack d'équipement, options d'usine, accessoires)
- ▶ Prestations
 - ▶ Types de financement (leasing, crédit)
 - ▶ Activité d'intermédiaire pour des assurances
 - ▶ Prestations de garantie et de service
 - ▶ Prolongations de la garantie
 - ▶ Abonnement automobile
 - ▶ Location de véhicules
- ▶ Constructabilité / délais de livraison
- ▶ Relance

Mesures liées au COVID-19

- Mise à disposition de gants
- Offre de reprise d'un véhicule existant
 - Test en atelier
 - Offre de reprise
- Envoi de l'offre en ligne (calcul du financement, offre de reprise, assurance, etc.)

Équipement

Gants pour tous les participants, désinfectant, housse de siège, protection du volant

Processus de vente automobile

4

Conclusion

- ▶ Conclusion de l'ordre / du contrat
- ▶ Confirmation de la constructabilité
- ▶ Contrôle des délais de livraison
- ▶ Formalités de paiement et traitement du paiement
 - ▶ Acompte
 - ▶ Achat avec reprise / contrat d'achat
- ▶ Droit contractuel / CGV
- ▶ Discretion et protection des données

Mesures liées au COVID-19

- Signature du contrat en ligne ou sur place en respectant les distances
- Définir les modalités de paiement
- Dans la mesure du possible, paiement sans espèces

Processus de vente automobile

5

Commande

- ▶ Activité administrative
- ▶ Collaboration avec mise à disposition
- ▶ Modifications de commandes (par le client ou l'usine)
- ▶ Délais de livraison
 - ▶ Information permanente du client
(Confirmation des délais)

Mesures liées au COVID-19

- Pas de mesures supplémentaires car pas de contact direct avec le client

Processus de vente automobile

6

Livraison

- ▶ Service des automobiles (formulaire 13.20, assurance, immatriculation)
- ▶ Récupération de la reprise
 - ▶ Procès-verbal d'entrée / signature
- ▶ Procédures de paiement
- ▶ Expérience de livraison
 - ▶ Instructions sur le véhicule, appareils électroniques, p. ex. configuration et synchronisation du portable
 - ▶ Livraison au client

Équipement

Gants pour tous les participants, désinfectant, housse de siège, protection du volant

Mesures liées au COVID-19

- Dans la mesure du possible, paiement sans espèces
- Immatriculation du véhicule par voie postale, en ligne
- Reprise et désinfection du véhicule existant
- Le client vide sa voiture chez lui
- Préparation du véhicule
 - Programmer les stations de radio
 - Programmer les adresses importantes dans le GPS
- Restitution du véhicule
 - Transmettre des connaissances fondamentales sur le véhicule, à distance / par vidéo
 - Connecter le portable puis nettoyer / désinfecter
- Proposer une explication détaillée du véhicule à une date ultérieure
- Organiser le processus de livraison sans contact

Processus de vente automobile

7 Traitement ultérieur

- ▶ Satisfaction de la clientèle (CSS / CSI / PPL)
 - ▶ Contacter le client en personne (3 à 5 jours)
 - ▶ Contacts périodiques (2 fois par an)
 - ▶ Entretien avec le client lors de la visite en atelier
 - ▶ Traiter les demandes / réactions des clients
 - ▶ CRM (actualiser les données)
- ▶ Instructions ultérieures

Mesures liées au COVID-19

- Sous trois à cinq jours ouvrables, action de relance par téléphone – s'assurer de la satisfaction – proposer de l'aide / une assistance

Processus de vente automobile

8 Processus d'assistance technique et spéciaux

- ▶ Présentation des véhicules de la salle d'exposition
- ▶ Présentation sur Internet (photos / vidéos)
- ▶ Marketing
- ▶ Promotion de la vente
- ▶ Site Internet / réseaux sociaux
- ▶ CRM / gestion des contacts (types de contacts, etc.)
- ▶ Gestion des durées d'immobilisation
- ▶ Activités liées aux flottes, véhicules de location, autorités
- ▶ Parts de marché / segments (MIS / Mofis) → connaissances
- ▶ Véhicules de démonstration
- ▶ Véhicules en stock
- ▶ Achat de véhicules / vente de véhicules par le biais de plateformes
- ▶ Gestion des occasions / préparer les véhicules de reprise

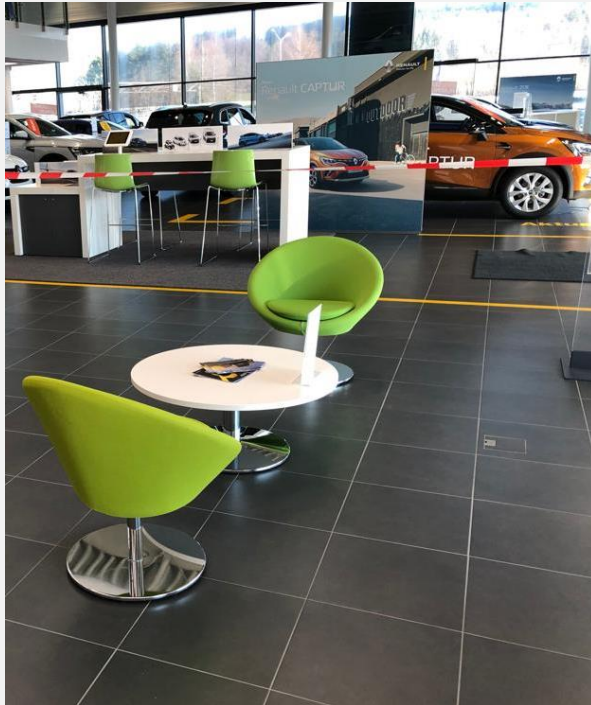
Mesures liées au COVID-19

- Respecter les distances entre les véhicules et les postes de travail des vendeurs
- Le cas échéant, décrire les mesures nécessaires dès les étapes précédentes du processus

Best practice



Best practice



AUTO- BERUFE HABEN ZUKUNFT

