

Fidélisez les clients et augmentez les ventes incitatives



Solutions des pièces et du service

Trousse de vente de services

Demandez-vous...

- ? Comment savez-vous si chaque conseiller suit votre processus de création de BT à chaque fois?
- ? Combien de ventes incitatives avez-vous manquées en raison d'inspections de véhicule non effectuées?
- ? Combien vous coûtent les dommages préexistants du véhicule qui ne sont pas documentés?
- ? Combien de profit perdez-vous parce que vous n'effectuez pas le suivi des services refusés?
- ? Expliquez-vous à vos clients les entretiens nécessaires et vendus?

Pourquoi accueillir vos clients

81,5 %

ont évalué leur satisfaction comme étant excellente

81,5 % des clients accueillis immédiatement à leur voiture ont évalué leur satisfaction comme étant excellente.²

Au Canada, les entretiens de véhicules non réalisés représentent 2 milliards de dollars annuellement.¹

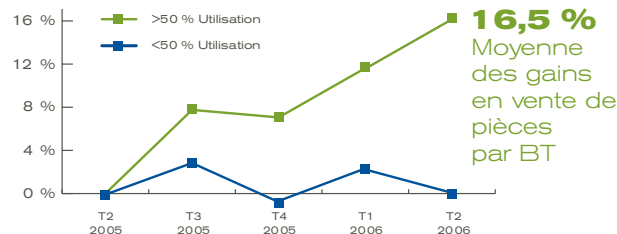
Exigez des résultats

- Vendez davantage d'entretiens recommandés grâce à des inspections visuelles de véhicules régulières et obligatoires.

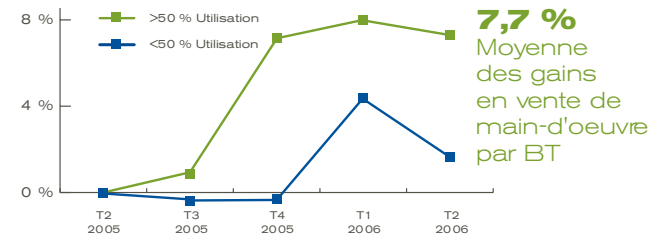
1 Conseil Entretien Auto Canada
2 J.D. Power and Associates : Étude sur les clients du service des concessions
3 Étude sur la Trousse de vente de services

Étude sur la Trousse de vente de services³

Impact de la Trousse de vente de services sur les \$ de pièces par BT



Impact de la Trousse de vente de services sur les \$ de main-d'oeuvre par BT



Trousse de vente de services

Facilitez la tâche de vos conseillers afin qu'ils puissent vendre à chaque client dans l'aire de service. La Trousse de vente de services est un outil de vente et de gestion des processus (disponible en version mobile ou de bureau) qui améliore votre ISC grâce à un processus cohérent d'accueil et de création de bons de travail (BT).

Permet aux conseillers d'identifier les problèmes ou dommages visibles du véhicule créant des opportunités de ventes incitatives.

Noter les sujets de préoccupation pour créer des ventes incitatives.

ESSUIE-GLACE

Conservé les services refusés pour un suivi futur.

REYNOLDS ET REYNOLDS

BLI	BLI	DATE	BLI	KMS	CONC/TEC	IN	T	CODE	OPERATION	DESCRIPTION	
1	135345	06/23/2010	79671	R	62			1	C	18F02200	VERIFIER INSP
								2	C	24F02	ELECTRICITE VEIN
								3	W	14F02	POINT AER
								4	C	12F02	FREINS
								5	C	18F02201R	USURE DE PNEU
2	127104	01/05/2010	33132	R	65			1	W	18F02207	VERIFIER INSP
								2	W	23F02	ESSUIE-GLACE
								3	C	18F02209W	USURE DE PNEU
3	117475	04/15/2009	27076	R	62			1	W	26F0200	VERIFIER TOLERIE
								2	W	18F02206	VERIFIER SUSPENS
								2	W	13F02200	VERIFIER SUSPENS

Inspection du véhicule

Fiche de rendement du véhicule

Historique du véhicule

*disponible pour des manufacturiers spécifiques.

Nos clients reviennent nous voir car ils reçoivent un service hautement personnalisé à chacune de leur visite à la concession. Par conséquent, nos relations avec nos clients s'en voient renforcées, le taux de fidélisation augmente, l'efficacité et la qualité du service s'améliorent, et les profits du département du service ne cessent d'augmenter.

Houle Toyota
Montréal, QC, Canada

Points importants

- Inspection visuelle - permet aux conseillers de vendre des réparations en fonction des dommages identifiés.
- Fiche de rendement - inspection multipoint intégrée au BT qui permet aux conseillers et/ou techniciens de faire des ventes incitatives.
- Étapes obligatoires – étapes de création de bon de travail que les conseillers du service sont obligés de suivre.
- Services refusés - tous les services refusés sont conservés automatiquement pour en faire le suivi plus tard.
- Menus d'entretiens du manufacturier* - permet aux conseillers de vendre des entretiens recommandés selon le NIV, la marque, le modèle et le kilométrage du véhicule.

Stimulez les ventes au service grâce à un processus de création de BT contrôlé avec la Trousse de vente de services.



MISEZ SUR VOTRE RÉUSSITE.