

À la une :

Joe Laham
Président | Premier Companies

Je vais chez Disney. Je vais chez Reynolds.

« **La difficulté était d'essayer d'établir une culture commune parmi toutes ces concessions.** »

Lorsque nous avons décidé d'augmenter notre plateforme de concessions, nous avons acquis plusieurs concessions en une seule fois. La difficulté était d'essayer d'établir une culture commune parmi toutes ces concessions. Certaines utilisaient ADP, certaines utilisaient Reynolds et Reynolds, et l'une d'entre elles utilisait Dealertrack. Nous devons prendre la décision de choisir une plateforme pour l'ensemble de nos concessions. J'ai passé des mois à étudier chaque fournisseur de système de gestion de concession, et j'ai décidé que je ferais mon choix après la convention NADA.



« **Je continuais de dire aux fournisseurs que je n'espère pas une stratégie, j'ai besoin d'une stratégie, parce que l'espoir n'est pas une stratégie commerciale.** »

En observant les différents systèmes, nous avons entendu parler du « road map ». Je continuais de dire aux fournisseurs que je n'espère pas une stratégie, j'ai besoin d'une stratégie, parce que l'espoir n'est pas une stratégie commerciale. Pourquoi avoir seulement l'espoir de trouver une meilleure solution? J'ai besoin d'une meilleure solution. Je ne veux pas me contenter d'espérer. Pourquoi confierais-je mes activités à quelqu'un qui ne sait pas où il va, parce que si vous avez l'espoir d'y arriver, que se passe-t-il si vous n'y arrivez pas?

« **Quelqu'un a dit que nous allons en faire le meilleur système qu'il existe.** »

Finalement, Reynolds a été le seul fournisseur à attirer notre attention. Nous savions déjà ce que les autres fournisseurs avaient et quelle technologie ils proposaient. Lorsque nous avons regardé de plus près ce que Reynolds avait à offrir, nous avons constaté que la conception du système avait été réfléchi de A à Z. Quelqu'un a dit que nous allons en faire le meilleur système qu'il existe. Peu importe le coût, nous allons concevoir le meilleur système pour les concessionnaires avec lesquels nous collaborons, et c'est ce qu'ils ont fait. Nous avons fini par acheter l'ensemble du Système de gestion de vente au détail, notamment ERA-IGNITE, le Système de téléphonie intégrée de Reynolds, la Trousse de vente de services et Contact Management.

« Le système est centré sur le client. »

Nous serons en mesure de mieux communiquer avec tous nos clients grâce aux processus de Reynolds conçus spécialement pour la vente au détail. Le système est centré sur le client. J'aime me mettre à la place du client. Lorsque j'arrive dans un commerce, est-ce que je souhaite qu'ils sachent que ce n'est pas ma première visite? Est-ce que je veux qu'ils connaissent la valeur de mes interactions avec la concession? Est-ce à moi de leur en informer? Ne serait-il pas agréable de savoir que lorsque j'arrive dans un commerce afin de dépenser des milliers de dollars pour l'achat et l'entretien d'un véhicule, les employés savent déjà qui je suis? Je ne veux pas avoir à leur dire qui je suis. Ils devraient m'apprécier pour les achats que j'effectue chez eux. C'est la différence majeure entre Reynolds et tous les autres systèmes sur le marché.

« ...il y a eu une transformation en une compagnie »

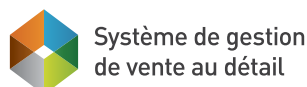
J'ai passé beaucoup de temps à étudier les différentes options et si je ne pensais pas que Reynolds était le meilleur, je ne l'aurais pas fait. J'ai choisi de collaborer avec Reynolds pour plusieurs raisons. J'ai choisi de collaborer avec eux parce qu'il y a eu une transformation en une compagnie qui a décidé de devenir un partenaire commercial. La plupart des autres compagnies sont des fournisseurs. Je ne veux pas de collaboration commerciale avec un fournisseur. Il pourrait faire faillite. Je veux une collaboration commerciale avec un partenaire qui s'engagera avec nous sur le long terme.

**« Je vais chez Disney.
Je vais chez Reynolds. »**

Les gens vont chez Disney parce qu'ils veulent la meilleure expérience. Ils veulent repartir en se disant : c'est donc de cela qu'ils parlaient. Je vais chez Disney. Je vais chez Reynolds.



Joe Laham, Président | Premier Companies



Vivez l'expérience de Reynolds.
Visitez le site www.reyrey.ca/fr/rms
ou contactez le **1.877.792.7677** dès aujourd'hui.

