



# CARL B. & CO

JE VOUS MONTRE LES TRAVAUX  
QUI ONT ÉTÉ EFFECTUÉS.



GEORGES  
VAN LINTHOUT

La restitution du véhicule



BONJOUR, JE VIENS RÉCUPÉRER MON VÉHICULE.

EUH, OUI, MONSIEUR... C'EST OUI VOTRE VOITURE ?



UNE XXS GRISE . ON M'A DIT CE MATIN QUE JE POUVAIS VENIR LA RÉCUPÉRER A 17H00 .



C'ÉTAIT SANS DOUTE MON COLLÈGUE QUI VOUS A REÇU CE MATIN . IL NE M'A PAS MIS AU COURANT . QUEL EST LE NUMÉRO DE PLAQUE ?

202707 .



UN INSTANT, JE VAIS ALLER VOIR DANS L'ATELIER OÙ ILS EN SONT, PARCE QUE JE NAI PAS ENCORE REÇU LA FICHE .



LA VOITURE EST TERMINÉE . LE CHEF D'ATELIER EST JUSTEMENT EN TRAIN DE FAIRE UN TOUR D'ESSAI . IL DEVRAIT ÊTRE DE RETOUR DANS 10 MINUTES .



VOILA, JE DOIS ENCORE FAIRE LA FACTURE, MAIS ÇA VA ALLER VITE... AH ! UNE SECONDE...

DRINNG



AH... C'EST TOI ? POUR CE SOIR ? OUI, DES CÔTELETTES ET DE LA PURÉE... COMME LÉGUMES... FAIS CE QUE TU VEUX, MAIS BLABLABLABLA... AVEZ DU BLABLABLA ET UN PETIT COUP DE BLABLABLABLA



VOICI VOTRE FACTURE.

DITES DONC, CE SONT SÛREMENT DES PIÈCES EN OR CHEZ VOUS À CE PRIX LÀ!



BEN, C'EST LE PRIX NORMAL D'UN ENTRETIEN.

MOUAIS...



J'ESPÈRE QUE VOUS AVEZ VÉRIFIÉ LA CLIM. J'AVAIS SIGNALÉ CE MATIN QU'IL Y AVAIT UNE ODEUR DÉSAGRÉABLE QUAND JE LA METTAIS EN ROUTE.

AH OUI, SÛREMENT, SI VOUS L'AVEZ DIT CE MATIN, ILS L'ONT CERTAINEMENT FAIT.



VOICI VOS CLÉS.

BIEN. ET MA VOITURE SE TROUVE OÙ?



AH OUI, ATTENDEZ, JE DEMANDE À L'ATELIER.



VOILÀ, ELLE EST SUR LE PARKING DERRIÈRE L'ATELIER.

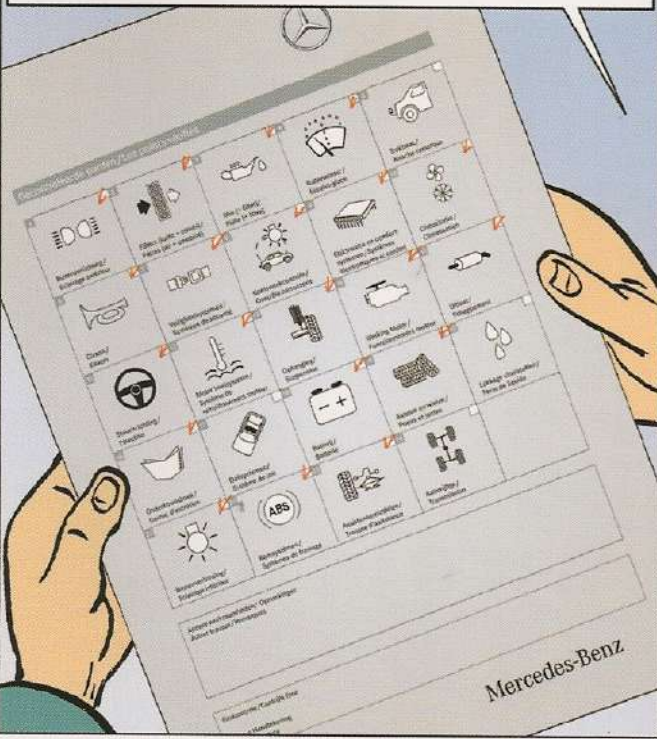
SUPER, J'Y COURS!



# Pendant ce temps chez Mercedes-Benz...



NOUS AVONS FAIT L'ENTRETIEN, ET REMPLACÉ LE FILTRE À HUILE. NOUS AVONS AUSSI VÉRIFIÉ L'ÉCLAIRAGE INTÉRIEUR ET EXTÉRIEUR, LA BATTERIE, LES FREINS... NOUS AVONS COMPLÈTEMENT NETTOYÉ LE CIRCUIT DE CLIMATISATION...



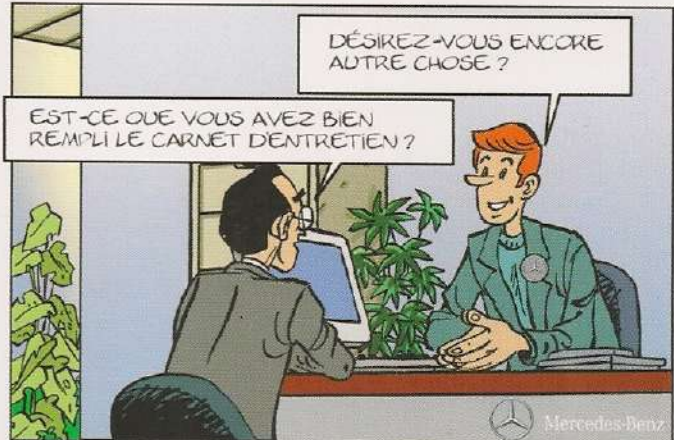
LA MAUVAISE ODEUR DEVRAIT ÊTRE PARTIE, MAINTENANT.

AH, SUPER!



DÉSIREZ-VOUS ENCORE AUTRE CHOSE ?

EST-CE QUE VOUS AVEZ BIEN REMPLI LE CARNET D'ENTRETIEN ?



OUI, BIEN ENTENDU, MAIS DEPUIS JUILLET 2008, TOUT SE FAIT ÉLECTRONIQUEMENT. J'AI FAIT LE NÉCESSAIRE POUR INTRODUIRE LES TRAVAUX RÉALISÉS SUR VOTRE VOITURE DANS LE SYSTÈME.

EN VOICI LA PREUVE. VOUS POUVEZ INSÉRER CETTE FEUILLE À LA FIN DU MANUEL DE LA VOITURE.



MERCI BEAUCOUP, CARL.



VOTRE VOITURE SE TROUVE SUR LE PARKING, À LA PLACE 24, LA BAS.

AU REVOIR, MONSIEUR PALMELS ET BONNE ROUTE.

MERCI, À LA PROCHAINE FOIS.



WOW, ET EN PLUS ILS ONT LAVÉ MA VOITURE !



# Restitution du véhicule après passage en atelier

Une phase primordiale dans nos contacts clients est le moment où il vient récupérer sa voiture après un passage dans un de nos ateliers. C'est le moment idéal pour laisser une bonne « dernière impression ». En effet : si tout se passe bien, vous ne reverrez plus le client avant longtemps. Il est donc crucial que vous laissiez partir le client avec un bon « feeling ». Sait-il quel travail vous avez effectué sur son véhicule ? Sait-il exactement ce qu'il doit payer et à quoi correspond cette somme ? L'avez-vous assuré que son véhicule est 100% en ordre de marche ? Ne pas recevoir d'informations et rester dans l'expectative... revient pour nos clients à se trouver dans l'inconnu. Et l'inconnu fait peur. Nous avons donc tout intérêt à rassurer nos clients en les informant.

Passons en revue les étapes importantes à suivre.

## Monsieur Pauwels saviez-vous que... (Information intermédiaire au client)

- Avez-vous constaté des travaux supplémentaires sur le véhicule? Si rien n'était convenu à l'avance à ce sujet, nous en informons le client et obtenons son accord.
- Si les travaux ne peuvent être faits dans les temps prévus, nous en informons le client et fixons un nouvel horaire.

## Monsieur Pauwels, bonne nouvelle... (Annonce au client que son véhicule est prêt)

Si le véhicule est prêt avant l'horaire prévu - et que la facture est prête -, nous en informons le client. Nous pouvons ainsi lui proposer de récupérer sa voiture plus vite avec l'avantage, pour lui, que nous pourrions lui accorder plus de temps et pour nous, que nous pourrions dégager plus de temps pour les autres restitutions prévues en fin de journée. Vous verrez : beaucoup de clients n'en seront que plus satisfaits. Et vous pouvez déjà annoncer le montant de la facture.

## Bonjour Monsieur Pauwels... (La restitution. Quelques conseils).

- Toutes les housses de protection sont enlevées (siège, volant, sol).
- Le siège conducteur est à nouveau en position de conduite.
- La radio est à nouveau sur la fréquence habituelle.
- Les fonctions sont-elles au choix du client (langue, alarme...). N'oubliez pas l'indication de la pression des pneus !
- Si des fonctionnalités mémorisées par le client ont été modifiées, avertissez-en le client en expliquant qu'il n'a pas été possible de faire autrement.
- Le client peut-il partir en marche avant ?
- Dans tous les cas, accompagnez le client à son véhicule. Satisfaction client !
- N'oubliez pas de lui remettre un « goodies » et lui rappeler que son véhicule a été lavé à l'extérieur et à l'intérieur.

## Monsieur Pauwels, voilà ce que nous avons fait... (Le client sait parfaitement ce qui a été fait et ce pour quoi il paie).

- Nous parcourons la facture avec le client.
- Faites cela de façon structurée. Ne sautez pas du coq à l'âne.
- Expliquez toujours bien la raison de certains travaux - et quel en est l'effet positif (consommation, sécurité, confort...)
- Donnez les « mauvaises » nouvelles de façon neutre et sans détours. Évitez de toute façon les grandes explications confuses et ne vous perdez pas en excuses.
- Donnez la possibilité au client de réagir (silence). En fonction de sa réaction vous pouvez décider de la meilleure manière d'y répondre.
- Expliquez au client pourquoi certains travaux supplémentaires ne peuvent être faits le jour même.
- Prenez chaque remarque du client au sérieux. Ne jugez pas, ne minimisez pas, le client n'en a que faire.
- Si les travaux sont effectués sous « Goodwill », présentez cela comme un geste de votre concession (et non du constructeur). Cela donne un sentiment d'exclusivité.
- Le client reçoit une information claire des travaux et contrôles effectués.
- On propose au client un rendez-vous pour les travaux encore à effectuer, et on lui remet éventuellement les devis. Nous informons déjà le client du délai du prochain entretien.

En bref, nous allons au-delà des attentes du client !

# Qu'avons-nous appris aujourd'hui ?

Les 3 règles d'or de la restitution du véhicule.



J'informe de façon exhaustive le client des travaux effectués.



J'assure le client que les travaux/l'entretien sur sa voiture ont/a été effectué(s) avec le plus grand professionnalisme.



Je remercie le client pour sa confiance.



## Coupon-réponse

Je fais la différence !

Parmi les 3 règles ci-dessus, celle que j'applique le plus est la règle n° \_\_\_\_\_

Celle que j'applique le moins est la règle n° \_\_\_\_\_. A partir d'aujourd'hui, je veux m'améliorer par rapport à cette règle et je m'engage à y travailler. De cette manière je contribue activement à la satisfaction générale de nos clients.

Merci de remettre ce coupon à votre Responsable.

Mme       Mlle       Mr

Nom, prénom : \_\_\_\_\_

Fonction : \_\_\_\_\_

Signature