



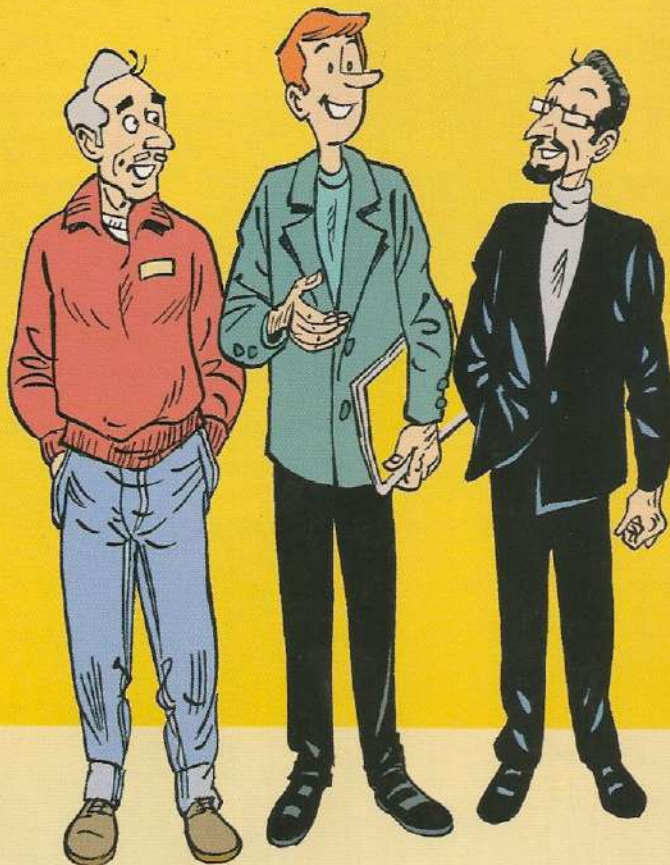
Mercedes-Benz

CARL B. & CO

UN RENDEZ-VOUS BIEN PRÉPARE
GARANTIT UN TRAVAIL DE QUALITÉ.

C'EST BIEN
VRAI!

MERCI POUR TES
EFFORTS, CARL.



GEORGES
VAN LINTHOUT



Pendant ce temps chez Mercedes-Benz...

BONJOUR MONSIEUR DUMIROIR, QUE PUIS-JE POUR VOUS ?

JE VOUDRAIS UN RENDEZ-VOUS POUR UN ENTRETIEN. J'AI 25.000 KM AU COMPTEUR.

POUR VOTRE ML, NEST-CE PAS ?

Mercedes-Benz

JE VOIS QUE VOUS AVEZ ACHETÉ LE NOUVEAU MODÈLE IL Y A 9 MOIS ? IMMATRICULÉE BR0130.

C'EST TOUT À FAIT ÇA.

JE PEUX VOUS PROPOSER MERCREDI OU JEUDI DE CETTE SEMAINE.

Mercedes-Benz

LE MERCREDI ME CONVIENTRAIT MIEUX.

IMPECCABLE, AVEZ-VOUS QUELQUE CHOSE DE PARTICULIER À SIGNALER ? UNE PIÈCE DÉFECTUEUSE ?

AH OUI, LE FEU ARRIÈRE GAUCHE EST CASSÉ

Mercedes-Benz

VOUS VOULEZ DIRE UNE AMPOULE OU LE FEU EN LUI-MÊME ?

NON, LE FEU FONCTIONNE, C'EST LE CACHE EN VERRE QUI EST FENDU.

D'ACCORD, SI NOUS AVONS LA PIÈCE DE STOCK, JE VOUS LA RÉSERVE. SINON JE LA COMMANDE POUR QUELLE SOIT LA QUAND VOUS VIENDREZ. VOLEZ-VOUS QUE JE VOUS TÉLÉPHONE POUR VOUS EN COMMUNIQUER LE PRIX ?

POUR L'ENTRETIEN, IL FAUDRA COMPTER ENVIRON 300 EUROS.

TRÈS BIEN.

POURRIEZ-VOUS LA DÉPOSER À 9H00 ? COMME ÇA JE POURRAIS VOUS CONSACRER LE TEMPS NÉCESSAIRE POUR RÉCEPTIONNER LE VÉHICULE.

JE PRÉFÈRE 8H30, J'AI UN RENDEZ-VOUS À 9H30 AVEC UN CLIENT.

8H30, PARFAIT. SAVEZ-VOUS QUAND VOUS VOUDRIEZ LA RÉCUPÉRER ?

Mercedes-Benz

J'EN AURAIS BESOIN POUR MIDI, JE DOIS ALLER CHERCHER MA FILLE À L'ÉCOLE.

SI VOUS ÊTES LÀ À 8H30, VOTRE VOITURE SERA PRÊTE POUR MIDI. À MOINS QUE VOUS PRÉFÉRIEZ UNE VOITURE DE REMPLACEMENT ?

JE PEUX VOUS PROPOSER UNE CLASSE B POUR 45 EUROS LA JOURNÉE.

C'EST TRÈS AIMABLE, CARL, MAIS MON ASSISTANTE POURRA ME CONDUIRE.

TOUT SERA PRÊT D'ICI LÀ, MONSIEUR DUMIROIR. JE VOUS ATTENDS DONC MERCREDI À 8H30. JE VOUS SOUHAITE UNE TRÈS BONNE JOURNÉE.

MERCI CARL. BONNE JOURNÉE ÉGALEMENT

Mercedes-Benz



Pendant ce temps chez Mercedes-Benz...



Le rendez-vous.

Bien commencé, à moitié gagné. Vous aurez probablement déjà entendu cette expression. Et s'il y a bien un moment idéal pour l'appliquer, c'est à la prise de rendez-vous. Tout le processus de l'après-vente se joue à ce moment-là. Si un élément échappe à votre attention ou si les accords que vous concluez ne sont pas clairs et limpides, il y a de fortes chances que quelque chose se passe mal. Et cela demande ensuite beaucoup de temps et beaucoup d'énergie pour récupérer la situation.

Un rendez-vous bien préparé garantit un travail de qualité.

Tâchez donc de conclure des accords clairs et précis pour les points suivants:

- Quand le client amène-t-il sa voiture? Fixez une heure précise avec lui. Donnez-lui plusieurs possibilités afin qu'il ait le choix. Cela lui donne le sentiment de pouvoir décider lui-même. Et surtout, vous évitez ainsi la file de 8 heures à la réception.
- Quand le client désire-t-il ou sait-il récupérer sa voiture? Fixez également une heure précise avec lui (pour éviter la file de 5 heures...).
- Le client vient-il lui-même ou est-ce quelqu'un d'autre? Et qui?
- Le client désire-t-il une offre de prix pour les travaux à réaliser?
- Le client désire-t-il une voiture de location? Donnez-lui le tarif journalier.

Une information juste est une des clés du succès.

Le client désire être clairement informé. Nous voulons certainement le faire et il y a donc lieu de contrôler certains points primordiaux. Lorsque vous expliquez cela au client, il comprend et accepte que vous lui posiez des questions.

- Contrôlez les données du client et de son véhicule.
- Pour les camions spécifiquement, essayez de joindre le chauffeur. Il sait lire les données du véhicule au moyen du combi-instrument display.
- Posez suffisamment de questions (ouvertes) au client. Vous saurez ainsi exactement ce qu'il désire.
- Posez ces questions (ouvertes) de façon ciblée, par exemple:
"Monsieur Janssen, ce bruit de cognement, vous l'entendez à froid ou quand le moteur est chaud?"
- Contrôlez s'il y a des KDM à effectuer et tenez-en éventuellement compte.
- Bref, tâchez de rassembler toutes les informations qui peuvent influencer la durée et le prix des travaux.

Ecouter activement: c'est quoi encore?

L'analyse de nos enquêtes de satisfaction nous apprend que d'un client satisfait nous pouvons faire un client "enchanté", par 2 actions simples:

- Faire des efforts pour clarifier les besoins/demandes du client
- Donner des conseils en réponse aux besoins/demandes du client

Le client désire avoir le sentiment d'être compris, d'être informé et d'être écouté à chaque moment du processus. Et surtout que nous répondions et agissions de manière professionnelle par rapport à ses demandes/besoins.

Pour cela:

- J'écoute attentivement (contact visuel, acquiescer...) le client
- Je résume et reformule ce qu'il m'a dit (en l'appelant par son nom)
- Je demande clairement si je n'ai rien oublié
- Je demande clairement si le client désire ajouter quelque chose (nous voulons vraiment avoir une vue complète de ce qui doit se passer, des souhaits du client)
- Je résume à nouveau, à la fin de notre conversation, les principaux accords que nous avons conclus (qui, quoi, quand, prix...)
- Je remercie toujours le client pour sa confiance

Qu'avons-nous appris aujourd'hui?

4 règles d'or par rapport à la prise de rendez-vous:



Je pose suffisamment de questions au client pour savoir exactement ce qu'il désire.



Je donne clairement au client le sentiment de l'avoir compris.



J'essaie toujours de fixer une heure précise avec le client.



Je résume à nouveau les principaux accords conclus à la fin de notre conversation.

4

Je fais la différence!

Parmi les 4 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 M.

Nom, prénom: _____

Fonction: _____

Signature _____