

Renouvellement Atelier

Bienvenue dans l'ère du marketing prédictif :
Capitalisez sur vos rendez-vous atelier pour détecter les intentions
de renouvellement et booster votre activité VN/VO

Problématique

“

Mon équipe commerciale ne va pas vers mes clients atelier

”



De nombreux facteurs contribuent à l'absence de lien entre le flux de visiteurs atelier et vos vendeurs.

Mais vous pouvez riposter en automatisant la prise de parole.

| Grandes lignes

Renouvellement atelier

Ne campez plus pour tomber sur les bonnes opportunités !



Anticipation des rendez-vous à venir



Capitalisation sur un point de contact physique



Respect de votre politique commerciale

• **Principes**

- ✓ Adresser automatiquement à votre client, la veille ou l'avant-veille de son rendez-vous atelier, une communication personnalisée et qualitative
- ✓ Mettre en avant votre offre VN/VD/VO en intégrant votre politique de reprise
- ✓ Ne recontacter que les clients ayant porté un intérêt
- ✓ Monitorer les leads à traiter et mesurer les commandes/reprises générées

• **Bénéfices clients**

- ✓ Communication personnalisée
- ✓ Considération au-delà des standards d'expérience habituels

• **Bénéfices équipe de vente**

- ✓ Un contact commercial avec les clients atelier connus comme inconnus
- ✓ Un rituel commercial pérenne
- ✓ Du temps gagné avec l'automatisation
- ✓ Une solution 100% paramétrable, intuitive, évolutive
- ✓ Un retour sur investissement indiscutable

Indicateurs et pratiques suivis pour garantir le succès



100% de traitement des leads



7h de réactivité pour le 1^{er} contact téléphonique



Respect du process de rappel
(1^{er} rappel avec MV ;
2^{ème} rappel avec MV + SMS)



60% de contacts établis



Utilisation du script d'appel spécifique (transmis lors de la formation)



30% de RDV pris sur contacts établis



25% de transformation sur RDV pris, ou 5% de transformation sur leads générés

Statistiques France 2023

Moyennes observées

Résultats moyens constatés chez nos clients qui enregistraient 30 entrées atelier jour en 2023				Soit sur 1 mois pour un atelier qui compte 30 entrées atelier jour	Soit sur 1 an pour un atelier qui compte 30 entrées atelier jour
1 IDENTIFIER LES CLIENTS À POTENTIEL DE RENOUVELLEMENT Enrichissement par le fichier des cartes grises et constitution d'un profil prédictif.	44 % des clients atelier sont identifiés comme potentiellement renouvelants	 communications envoyées	283	3392	
2 ÉVEILLER L'INTÉRÊT ET BOOSTER L'INTENTION DE RENOUVELLEMENT Email envoyé automatiquement aux clients en amont de leur rendez-vous atelier avec la valeur de leur véhicule actuel et une sélection personnalisée de VN, VD ou VO.	71 % d'ouverture des emails	 ouvertures d'email	200	2408	
3 QUALIFER ET TRANSMETTRE AUX ÉQUIPES DE VENTE Suivi des actions directement dans la fiche client (demande d'estimation de reprise, clic sur les offres de véhicules, demande de RDV, etc.).	33 % de leads générés sur communications envoyées	 leads	93	1120	
4 ANALYSER ET PERFECTIONNER Suivi de la transformation par croisement avec les commandes et reprises et coaching personnalisé des équipes de vente.	5 % de transformation en commandes et/ou reprises additionnelles*	 affaires additionnelles*	4 à 5	48 à 60	

*commande VN (avec ou sans reprise), commande VO (avec ou sans reprise), reprise sèche, validée par le point de vente

Plus de 200 **points de vente équipés**



Groupe GRIM



Groupe SIPA



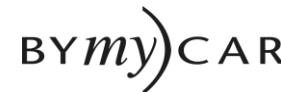
Groupe GUYOT



Groupe JPV



GROUPE L.WARSEMANN



Groupe BYMYCAR

Concrètement et visuellement



Communication personnalisée envoyée automatiquement à vos clients

Prioritaire Autre

Aujourd'hui

- .maprochaineauto**
RDV 01 - VW SEAT SKODA... 15:16
Bonjour Jean DUPONT, Je suis Antoine...
- .maprochaineauto**
RDV 01 - VW SEAT SKODA ve... 14:44
Bonjour Jean DUPONT, Je suis Antoine...
- .maprochaineauto**
Rappel de tâche à traiter 14:00
, Rappel de tâche à traiter reçu le 12/0...
- .maprochaineauto**
Une tâche vient d'entrer en s... 08:00
Laurent MESSUWE, Une tâche vient d'...
- .maprochaineauto**
Une tâche vient d'entrer en s... 08:00
Maxime PETROVIC, Une tâche vient d'...
- .maprochaineauto**
Une tâche vient d'entrer en s... 08:00
Mathias DESBOIS, Une tâche vient d'...
- .maprochaineauto**
Une tâche vient d'entrer en s... 08:00
David GUTTIN, Une tâche vient d'en...
- .maprochaineauto**
Une tâche vient d'entrer en s... 08:00
Catherine DANTAUX, Une tâche vient d'...

Hier

- .maprochaineauto**
Rapport de souffrance Hier

RDV 01 - VW SEAT SKODA mardi 19 mars

N .maprochaineauto <noreply@maprochaineauto.com>
À : Test m.OS

Bonjour Jean DUPONT,

Je suis Antoine MOUREAU, membre de l'équipe de votre point de vente 01 - VW SEAT SKODA. Je vous contacte dans le cadre de votre rendez-vous après-vente du mardi 19 mars 08:00.

J'ai pris quelques minutes pour échanger avec mon collègue réceptionnaire atelier à propos de votre véhicule. Je tenais à vous informer que votre VOLKSWAGEN TIGUAN nous intéresse.

Je me suis permis d'en estimer la valeur de reprise.
Vous pouvez par ailleurs consulter une sélection de véhicules susceptibles de vous intéresser en remplacement ici : <https://demo.maprochaineauto.com/partenaire/recommandation/R8RQG>

Sans consultation de ce lien de votre part mon message restera sans relance 😊
En restant à votre disposition,

Antoine MOUREAU
Ligne de contenu personnalisable #1
06 99 83 69 44
antoine.moureau@maprochaineauto.com

01 - VW SEAT SKODA
147 Avenue de Malakoff, 75016 Paris

Ligne de contenu personnalisable #2



Navigation du client sur une page web personnalisée (stock/reprise)

The screenshot shows a mobile application interface for a car dealership. At the top, there is a navigation bar with links: "accueil", "explorer", "favoris", "contacter", and a red button labeled "détournez ma reprise". Below the header, a section titled "Découvrez ma sélection de modèles pour vous !" displays a profile picture of Antoine MOUREAU and his role as a member of the sales team at point de vente 01 - VW SEAT SKODA.

The main content area features a large image of a white Volkswagen Tiguan. To its right, three other vehicle models are listed: "Volkswagen Id.5" (gray), "Volkswagen Tiguan" (red, currently selected), and "Volkswagen T-Roc" (light blue). On the far right, a promotional box highlights "Neuf et d'occasion" (New and Used) vehicles starting from "24 314 €" with a "DÉTOURNER MA REPRISE" button.

Below the main vehicle image, there is a section titled "MES RECOMMANDATIONS POUR VOUS" (My Recommendations for You) with a "tout explorer >" link. It displays four recommended vehicles:

- Démonstration: Tiguan 1.5 TSI 150ch DSG7 VOLKSWAGEN
- Démonstration: Tiguan 1.5 TSI 150ch DSG7 VOLKSWAGEN
- Occasion: Tiguan 2.0 TDI 150ch DS07 VOLKSWAGEN
- Occasion: ID.5 174 ch Pro VOLKSWAGEN

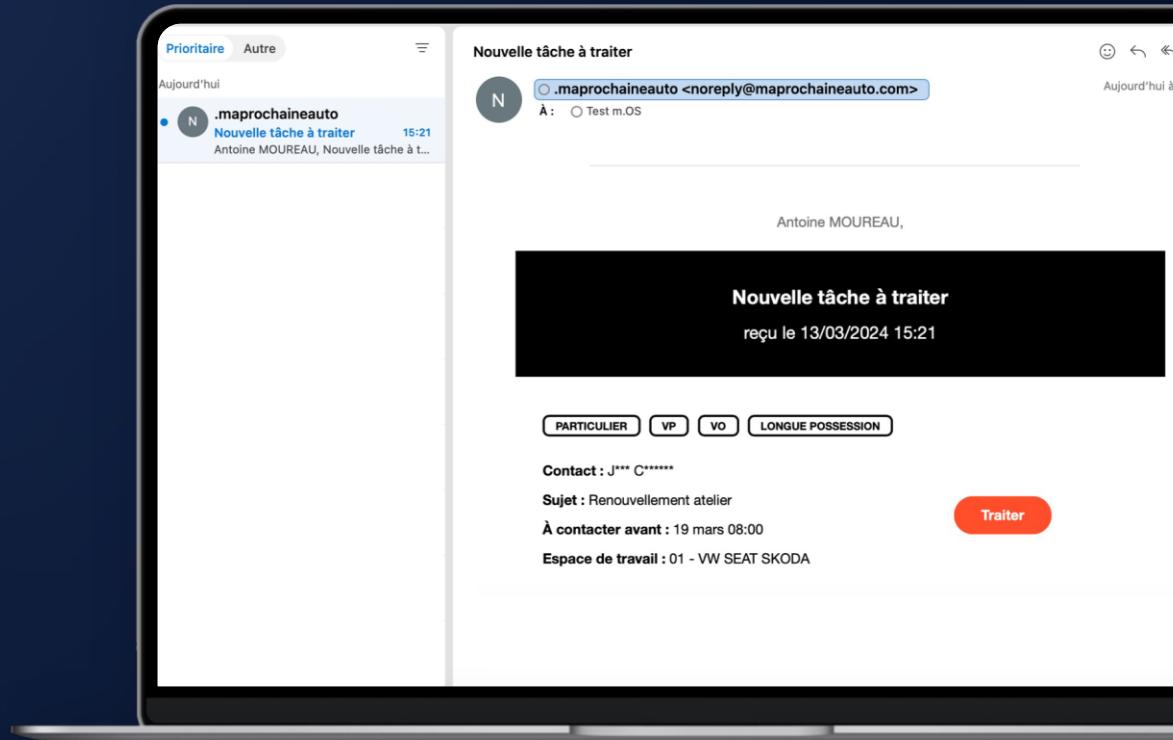


Navigation du client sur une page web personnalisée (stock/reprise)

The screenshot shows a web interface designed for a client. At the top, there's a navigation bar with links: 'accueil' (Home), 'explorer' (Browse), 'favoris' (Favorites), 'contacter' (Contact), and a red button 'déduire ma reprise' (Calculate my repossession). Below the navigation, a banner says 'Découvrez ma sélection de modèles pour vous !' (Discover my selection of models for you!). It features a signature 'AM' and the name 'Antoine MOUREAU, Membre de l'équipe de vente'. A central callout box is titled 'Votre véhicule' (Your vehicle) and 'Votre estimation' (Your estimate). Inside, it lists a 'VOLKSWAGEN Tiguan 2.0 TDI 150 DSG7 4Motion' as 'Diesel' from 'Janvier 2017'. It states the estimate is 'entre 12 500 € et 14 500 €' (between 12,500 € and 14,500 €) and has a 'Déduire cette estimation des prix de vente' (Calculate this estimate based on selling price) button. To the right, there's a sidebar with 'Neuf et d'occasion' (New and used), 'Disponibilité immédiate' (Immediate availability), 'À partir de 24 314 €' (From 24,314 €), and a 'DÉDUIRE MA REPRISE' (Calculate my repossession) button. Below the main content, there's a section titled 'MES RECOMMANDATIONS POUR VOUS' (My recommendations for you) with four car models listed: 'Tiguan 1.5 TSI 150ch DSG7 VOLKSWAGEN', 'Tiguan 1.5 TSI 150ch DSG7 VOLKSWAGEN', 'Tiguan 2.0 TDI 150ch DSG7 VOLKSWAGEN', and 'ID.5 174 ch Pro VOLKSWAGEN'. Each recommendation includes a 'Démonstration' (Demonstration) link, a 'tout explorer' (Explore all) link, and a 'Occasion' (Used) link.



Vos collaborateurs
sont notifiés de l'arrivée
d'un lead





Portail de connexion
m.OS depuis votre
navigateur internet

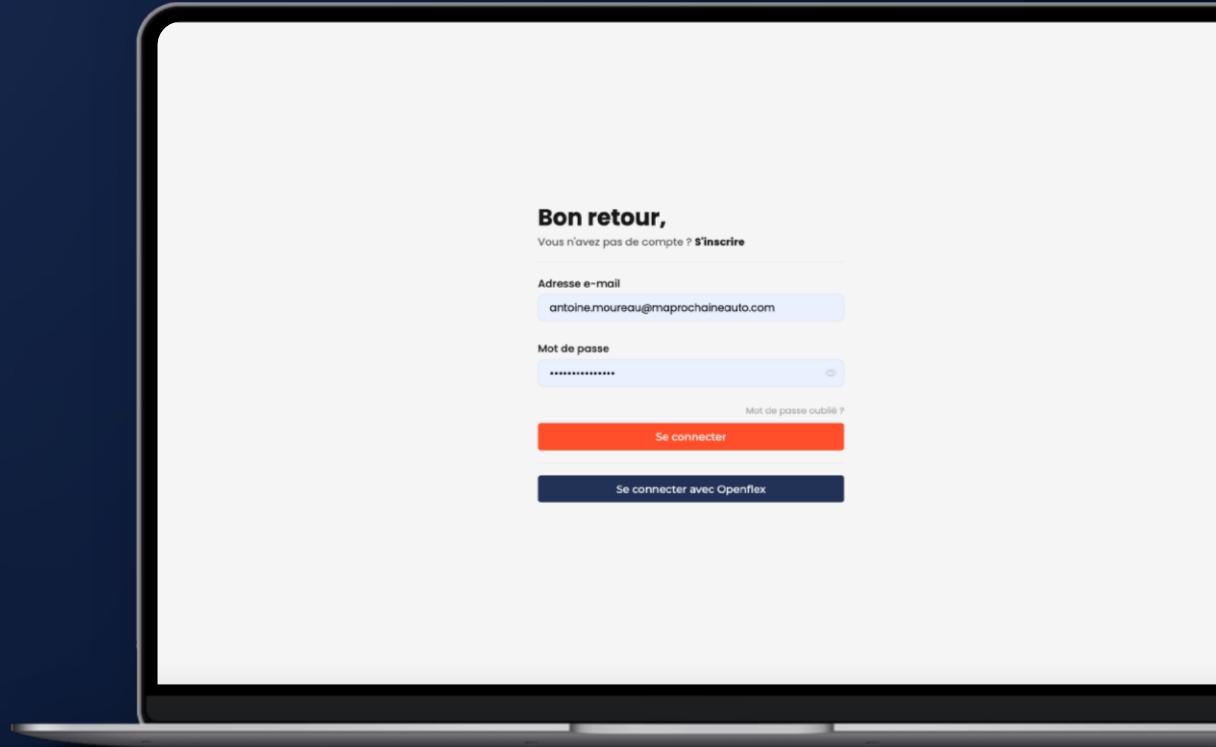




Tableau de bord optimisé pour le bon suivi des leads

The screenshot shows a mobile application interface for managing leads. At the top, there are filters for 'toutes les durées' and 'toutes les difficultés'. The main section is titled 'Renouvellement atelier' with a 'tout explorer' link. It displays a list of leads:

Contact	Sujet	Tags	Statut	Durée De Vie	Responsable	Informations
Delphine DUPONT	ENTRETIEN DES 30 000 kms LONG LIFE OU 2 ANS pollén 16...	Particulier VN VP	NOUVEAU	- 8 j	AMO	
Jean DUPONT	Forfait Diagnostic VW 189 € / Audi 265 € VOYANT MOTEUR	Particulier VP VO Longue possession	NOUVEAU	19 mars	AMO	
Isabelle DUPONT	Forfait Diagnostic VW 189 € / Audi 265 € BALAIS AVANT ET...	Particulier VP VO Longue possession	NOUVEAU	- 6 j	AMO	
Céline DUPONT	ENTRETIEN DES 120 000 kms LONG LIFE OU 8 ANS (journé...	Particulier VN VP Longue possession	NOUVEAU	- 10 j	AMO	
David DUPONT	ENTRETIEN DES 30 000 kms LONG LIFE OU 2 ANS 2B 107K...	Particulier VN VP	NOUVEAU	17 h 25	AMO	

Below the lead list, it says '16 nouveaux - 9 suivis'. At the bottom, there are navigation links for pages 1 through 5.

Below the lead list, there are three more sections:

- Enregistrement en ligne** (tout explorer)
- Sourcing VO** (tout explorer)
- Discussion instantanée** (with a lock icon)



Fil d'évènements client + informations véhicule

The screenshot displays the bee2link software interface, specifically the 'Renouvellement atelier' (Service Renewal) module for Jean DUPONT. The main area shows a timeline of events:

- Renouvellement atelier:** Jean DUPONT (Houeu, 19 mars, AMO)
- Événements:**
 - Jean DUPONT a consulté l'estimation de reprise (13 mars 15:24)
 - Jean DUPONT a demandé un essai pour le lundi 18/03 à 09h30 VOLKSWAGEN ID.5 174 ch Pro Occasion - 5000 km Courant électrique (13 mars 16:21)
 - Jean DUPONT a aimé un véhicule VOLKSWAGEN Tiguan 1.5 TSI 150ch DSG7 Démonstration Essence sans plomb (13 mars 16:21)
 - Jean DUPONT a consulté la recommandation pendant 6 minutes et 8 secondes
- Véhicule VOLKSWAGEN Tiguan 1.5 TSI 150ch DSG7:**
 - 22 secondes
 - 25 secondes
 - 16 secondes
 - 43 secondes
 - 10 secondes
 - 7 secondes
 - 16 secondes

On the right side, there are sections for 'Contact de la tâche' (Task contact) and 'Informations véhicule' (Vehicle information), which detail the vehicle's model, license plate, ownership history, and number of hands.



Module de prise de contact, résultat et commentaire

The screenshot displays a CRM application interface. On the left, a sidebar lists various leads and tasks:

- Leads entrants**:
 - Deiphine DUPONT: ENTRETIEN DES 30 000 km
 - Jean DUPONT: Forfait Diagnostic VW 189 €
 - Isabelle DUPONT: Forfait Diagnostic VW 189 €
 - Celine DUPONT: ENTRETIEN DES 120 000 km
 - David DUPONT: ENTRETIEN DES 30 000 km
- Renouvellement atelier**: 16 nouveaux, 9 suivis
- Enregistrement en ligne**: tout explorer
- Sourcing VO**: tout explorer
- Discussion instantanée**: Stock + page 1, 16 secondes

The main area shows a detailed view for **Jean DUPONT** under the heading **Renouvellement atelier : Jean DUPONT**. The contact information is as follows:

Jean DUPONT
Appel téléphonique
Numéro à contacter : +33 6 27 65 52 86
Connecté

RDV confirmé ce lundi pour essayer le nouvel ID.5 / prévoir une offre

Terminer la tâche **Garder en suivi**

Recevoir un rappel : Demain matin (14 mars, 09:00)

Demain matin (14 mars, 09:00)
Demain après-midi (14 mars, 14:00)
Dans 1 semaine (20 mars, 09:00)
VNC - VOLK
Personnalisé

On the right side, there is a panel titled **Contact de la tâche** with fields for **Prénom** (**Jean**), **Nom** (**DUPONT**), **E-mail** (**jean.dupont@voiture.be**), and **Téléphone** (**+33 6 ...**). Below this, the **Informations véhicule** section shows a **VOLKSWAGEN Tiguan 2.0 TDI 180 DSG7 AMotion Confortline B portes** with a small image of the car.

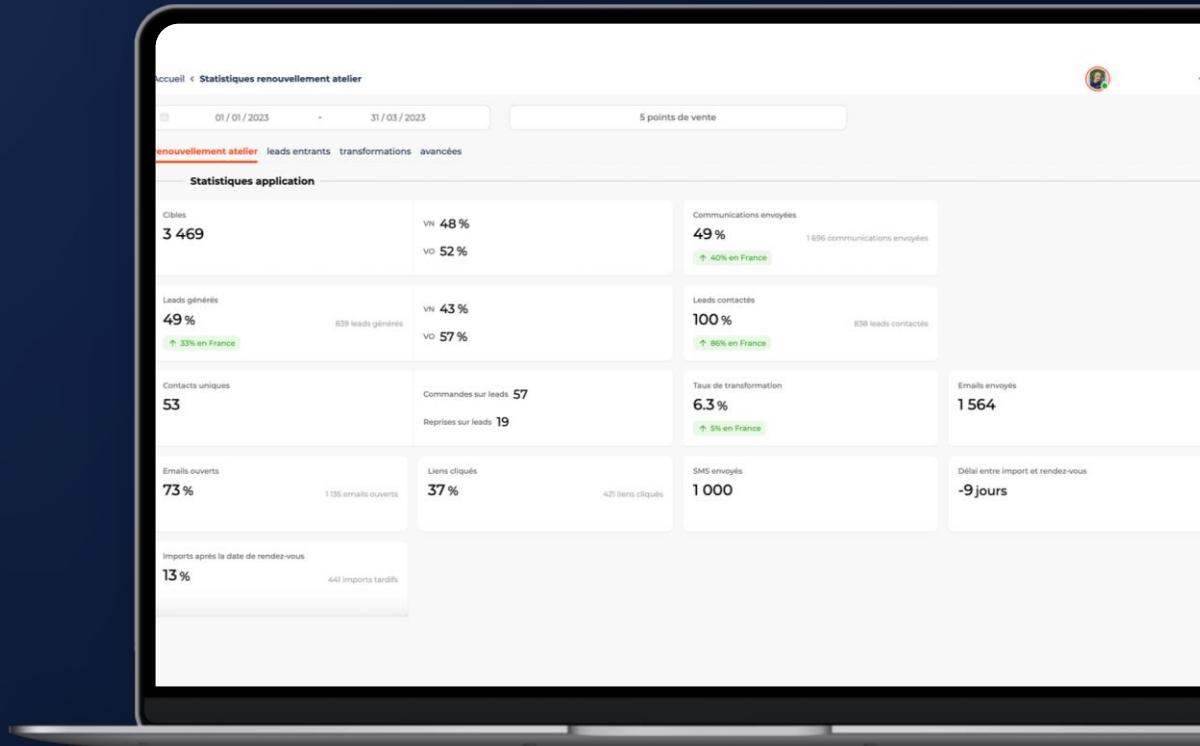


Module de prise de contact, option click to call activable / désactivable

The screenshot shows a software interface for managing leads and contacts. On the left, there's a sidebar with sections like 'Renouvellement atelier', 'Enregistrement en ligne', 'Sourcing VO', and 'Discussion instantanée'. The main area displays a list of contacts under 'Renouvellement atelier': Delphine DUPONT (ENTRETIEN DES 30 000 km), Jean DUPONT (Forfait Diagnostic VW 189 €), Isabelle DUPONT (Forfait Diagnostic VW 189 €), Celine DUPONT (ENTRETIEN DES 120 000 km), and David DUPONT (ENTRETIEN DES 30 000 kms LONG LIFE O'). A modal window for Jean DUPONT is open, titled 'Renouvellement atelier : Jean DUPONT'. It contains a section 'Mise en relation téléphonique' with a field 'Mon numéro' showing '+33 06 99 83 69 44' and a red 'Lancer l'appel' button. To the right of the modal, there's a sidebar for 'Contact de la tâche' with fields for 'Prénom' (Jean), 'Nom' (DUPONT), 'E-mail' (jean.dupont@voiture.be), and 'Téléphone' (+33 6 88 88 88 88). Below that is an 'Informations véhicule' section for a VOLKSWAGEN Tiguan 2.0 TDI 150 DSG7 4Motion Confortline (5 portes), showing details like 'Plaque d'immatriculation' (FE 695 BC), 'Véhicule possédé' (Depuis 59 mois), and 'Nombre de mains' (1).



Plateforme de suivi de performance





Fonctionnement en vidéo



| Pricing

Grille tarifaire 2024 Renouvellement Atelier

Véhicule(s) en stock recommandé(s)



Volkswagen Tiguan
À partir de 344€ / mois

Mme Emma Masson



Emma Masson
Événement déclencheur
Passage atelier
Échéance
Demain à 09:15

Intention de re-nouvellement détectée

Valeur de reprise du véhicule possédé
15 657 €

Mode de vie prédictif

Âge	34
Statut	Couple avec enfants
Enfant(s)	2
Loi de roulage	17 500 Km

Par point de vente / planning atelier

jusqu'à 25 analyses quotidiennes

de 26 à 60 analyses quotidiennes

Forfait set up et mise en main

650 €

950 €

Forfait mensuel tout compris
Engagement 1 an

390 €

700 €

- Connexion à votre env. digital, la machine learning, le système d'automatization
- Emails et sms clients et internes illimités
- Interrogations SIV et valeurs de marché
- Illustration des VN et VO
- Evolution de la solution
- Coaching bimensuel de l'équipe et point trimestriel sur les résultats