



Témoignage utilisateur

Garage du Château

Equipé de DataCar CRM, DataCar DMS, pilote Module Opel VN Tool Box

Aline Beulin – Directrice Commerciale

Novembre 2012

En bref

Le Garage du Château distribue les marques OPEL et KIA sur son site de Sainte-Geneviève-des-Bois en Essonne. Créé en 1972, le Garage et la Carrosserie du Château ont fusionné en 2010.

Cette concession multimarques est mono-site et se compose aujourd'hui de 48 collaborateurs.

Le Garage du Château est également réparateur agréé du réseau Kia Motors France et sa zone de chalandise représente 10 cantons de l'Essonne.

Chiffres clés

- 48 collaborateurs
- 1 site
- 7 utilisateurs DataCar CRM
- Avec DataCar CRM : taux de transformation de 45 %
- 800 VN vendus par an (550 OPEL, 250 KIA)
- 600 VO vendus par an
- 4 000 visiteurs / mois sur le site Internet (site DATAFIRST)

Bénéfices DataCar CRM

- Un meilleur suivi de l'activité commerciale
- Un outil marketing performant
- Une meilleure gestion des clients et des prospects

Le projet

Homologué par OPEL France, DataCar CRM a été installé le 6 janvier 2012 au Garage du Château.

Le projet a duré un an, de la signature en janvier 2011 à sa mise en œuvre.

Aline Beulin, directrice commerciale du Garage du Château constate que « ***le logiciel a été bien accueilli de la part des vendeurs et aujourd'hui leur utilisation est de 100 %*** ».

Egalement équipé du DMS DATAFIRST DataCar DMS, l'interface entre les deux logiciels lui procure un avantage considérable : « ***Grâce au double échange d'informations entre DataCar DMS et DataCar CRM, les mises à jour et un dé-doublonnage se font automatiquement tous les jours et cela permet d'optimiser la qualité des fichiers clients*** ».

Un meilleur suivi de l'activité commerciale

DataCar CRM est un outil indispensable au chef des ventes et aux vendeurs.

En effet, pour Aline Beulin : « **Le chef des ventes bénéficie d'un meilleur suivi des affaires « chaudes » en cours. Cela permet de suivre les résultats pour chaque vendeur et eux-mêmes peuvent savoir où ils en sont chaque mois par rapport à leur objectif annuel** ». Et elle rajoute que : « **Plus on connaît les affaires chaudes de nos vendeurs, moins on en perd** ».

Elle précise également que grâce au logiciel : « **Il est facile de connaître les raisons liées à la perte ou à la signature d'une vente. Il est ainsi intéressant de se rendre compte si une offre de reprise n'a pas été assez convaincante par rapport à celle d'un concurrent par exemple.** »

Un outil marketing performant

Le module marketing de DataCar CRM est un véritable atout pour générer de l'activité et favoriser la fidélisation des clients. Aline Beulin le constate : « **Il est facile de créer des campagnes marketing qui peuvent impacter soit la vente ou l'après-vente et ainsi optimiser le nombre de retours possibles sur les clients contactés** ».

Les relances faites par le vendeur à 12, 24 ou 36 mois ont un impact sur la fidélisation des clients.

En effet d'après Aline Beulin, les relances déclenchent des rendez-vous atelier et font ainsi revenir le client en concession. Elle précise : « **On s'est aperçu qu'un vendeur, qui a fait une centaine de relances à 24 mois auprès de ses propres clients, génère un trafic de 60 % des clients qui prennent rendez-vous à l'atelier pour l'entretien de leur véhicule** ».

Par ailleurs, DataCar CRM permet un marketing qualitatif et non plus quantitatif. Aujourd'hui, d'après Aline Beulin : « **un vendeur génère 3 / 4 bons de commande en moyenne sur un e-mailing de 100 envois ciblés** ».

De plus, avec l'analyse des sources de leads client (sourcing), cela permet immédiatement de savoir si le client est venu par le biais d'une campagne ou par un autre support de communication. Pour Aline Beulin : « **le sourcing permet donc d'orienter notre publicité sur des outils qui sont à plus fort retours que d'autres, et de dépenser le budget publicitaire de façon plus stratégique.** »

En conclusion, d'après Aline Beulin : « **Aujourd'hui grâce à DataCar CRM, la communication est davantage ciblée, ce qui nous permet de mieux gérer les budgets de communication, d'être plus impactant et d'optimiser les retours.** »

Une meilleure gestion des clients et des prospects

DataCar CRM permet un meilleur suivi de la clientèle que cela soit au niveau de la commande, de la livraison et du suivi de la livraison.

Malgré un marché en déclin, Aline Beulin déclare : « **on arrive à garder une pénétration de secteur et un volume qui sont quasiment équivalents à ceux de l'année dernière, et DataCar CRM a forcément contribué à cela grâce à un suivi plus qualitatif de nos clients** ».

Concernant les prospects, DataCar CRM possède un atout majeur : « **Tout prospect identifié rentre désormais directement dans notre base de données** » explique Aline Beulin. « **Même si le prospect n'achète pas de véhicule, on a ses coordonnées et on connaît le véhicule qu'il possède. On est donc capable de le relancer et de lui faire une offre personnalisée sur sa voiture.** » Sans DataCar CRM, cela n'était pas possible car l'outil de devis mémorisait seulement les bons de commande et non l'ensemble des prospects.

Pilote Opel VN Tool Box

Le Garage du Château est pilote du module Opel VN Tool Box depuis juin 2012. DataCar CRM interfacé avec OPEL VN Tool Box permet de disposer d'un outil pertinent de négociation commerciale grâce à une meilleure maîtrise des achats, des campagnes constructeurs et de la marge restante.

Grâce à ce module, le vendeur est capable de connaître la marge restante sur son véhicule et de répondre au mieux aux négociations des clients en toute connaissance de cause.

En effet, pour Aline Beulin : « **Opel VN Tool Box est un outil important car il rassure le vendeur sur l'opération qu'il est en train de mener et sur la remise qu'il peut consentir à son client par rapport à la marge qui doit rester.** »

Elle explique que l'outil rassure également le client : « **Le client ressent que le vendeur maîtrise le sujet de la campagne du constructeur, il a ainsi une tranquillité d'esprit et cela le met en confiance.** »

Conclusion sur le projet

D'après Aline Beulin : « **DataCar CRM a apporté une simplification dans mon travail et dans celui de mes collaborateurs et cela permet avec un seul outil de tout gérer.** »