



Objectif :

Mesure la qualité d'accueil et de prise en charge par les équipes SUZUKI afin d'améliorer l'expérience client

Conditions :

- Visites du lundi au vendredi (10h - 12h et 14h - 18h).
- Arrivée au plus tard, 1 heure avant la fermeture.
- Achat personnel, non professionnel

Pour plus de renseignements sur les véhicules, sur les horaires d'ouverture, l'adresse :

CLIQUEZ ICI



Mission :

Simulation d'achat d'un véhicule neuf.

Le modèle pour cette visite : le **VITARA**
Hésiter entre deux versions :

- la version 1.0 Boosterjet Privilège
- la version 1.4 BoosterJet Pack.

(Pour cette simulation, vous pourrez choisir : 2 ou 4 roues motrices ET la boîte vitesse manuelle ou automatique)

- Budget aux alentours de **24 000€**.
- Votre achat est prévu dans les 2 mois environ.

Pour chaque mission :

Utilisez :

- des coordonnées fictives = un faux nom + fausse adresse
- **VOTRE** numéro de téléphone (pour le rappel vendeur) et **VOTRE** adresse mail.

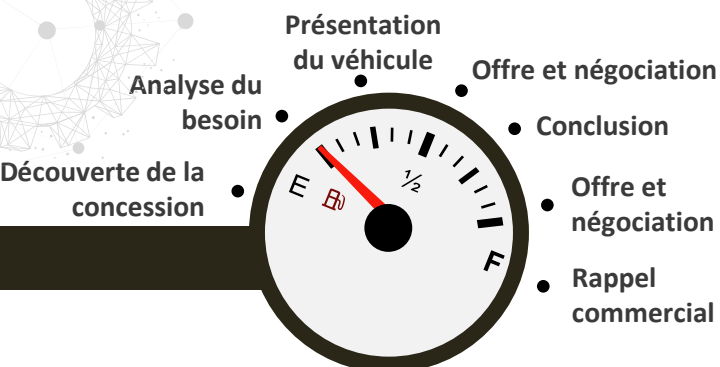
Consignes :

Pour les concessions multimarques :

- Si le vendeur sait vous renseigner : votre visite peut débuter
- Si le vendeur vous indique clairement qu'il n'est pas spécialisé Suzuki et s'il ne peut pas vous renseigner sur le modèle, demandez à être pris en charge par le vendeur de la marque.

Si cela n'est pas possible prenez rdv (et contactez-nous)

- Ne pas anticiper les questions du conseiller
- Vous ne devez pas le relancer sur des thèmes qu'il n'aurait pas abordés.
- Une preuve de passage est nécessaire pour valider la mission (carte de visite, offre commerciale, brochure du véhicule avec l'adresse de la concession).
- Le délai de livraison est long, ne pas faire référence à ce sujet dans vos commentaires.





Détails des étapes de visite :

1

La concession :

- S'il s'agit d'une concession multimarques, vous vous rendez dans le hall des véhicules de marque Suzuki.
- Vous vous montrez intéressé par le modèle mais surtout, vous n'y montez pas !
- Soyez attentifs :
 - > Aux posters, publicités et catalogues sur le lieu de vente, ils doivent être en bon état
- Doit être présent au moins l'un des véhicules de chacune des 7 gammes :
 - > CELERIO,
 - > IGNIS,
 - > SWIFT,
 - > BALENO,
 - > JIMNY
 - > VITARA,
 - > S-CROSS



Suivez-nous aussi sur



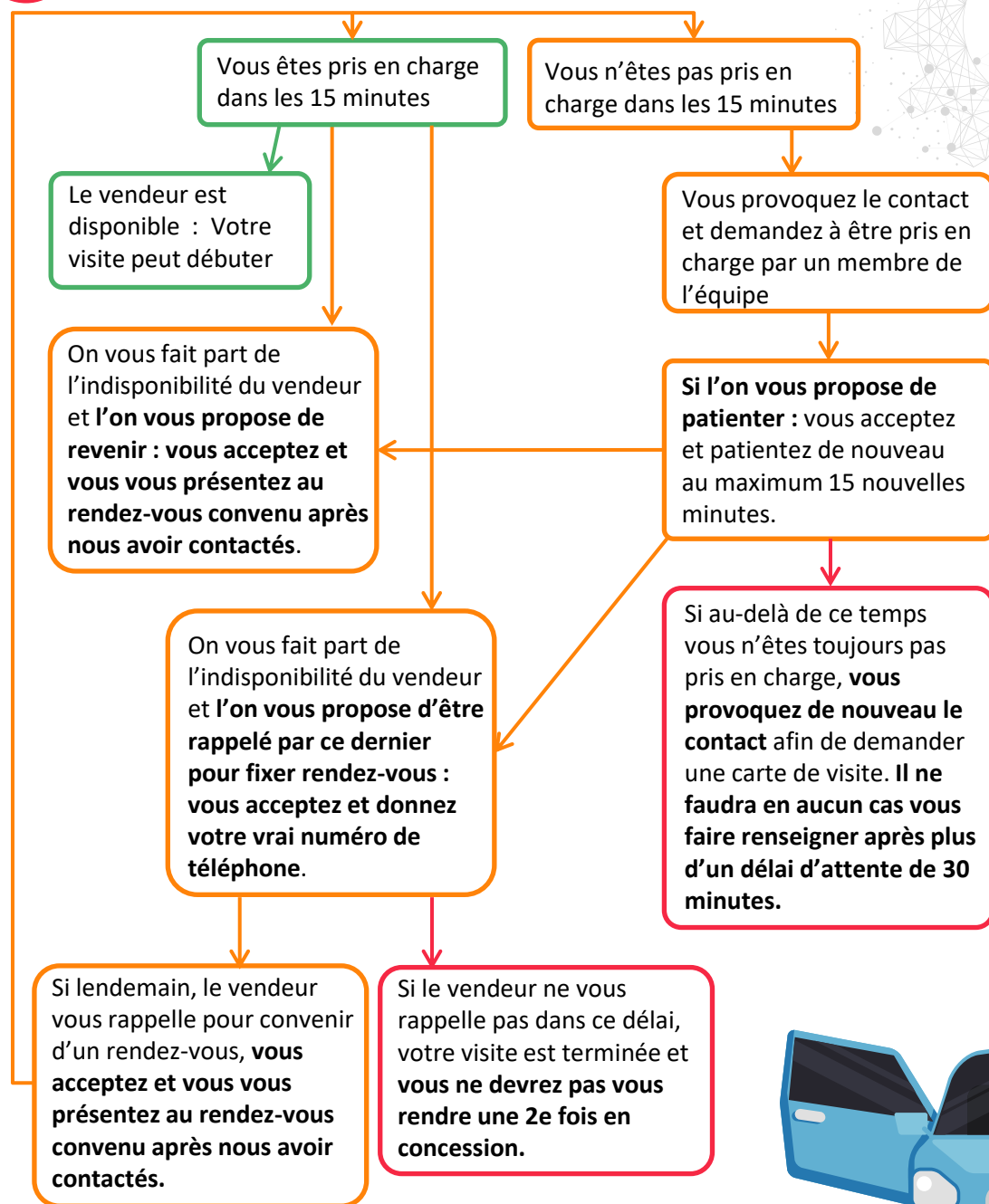
*Lisez bien le questionnaire avant d'effectuer votre visite.
Si vous avez des questions, contactez l'équipe Qualimétrie.
Mémorisez bien les échanges et les discours.*



Détails des étapes de visite :

2

La prise en charge :





Détails des étapes de visite :

3

Analyse du besoin :

- > Ajustez vos revenus en fonction du montant du véhicule
- > Si le conseiller aborde le financement de votre achat : dites que vous n'y avez pas encore réfléchi, et que vous allez étudier différentes options.

4

Présentation du produit :

Si le conseiller ne dispose pas du modèle dans le showroom, il peut envisager une démonstration sur un véhicule similaire.

➔ L'essai doit être refusé :

- > Vous prétextez vouloir le faire plus tard (avec votre conjoint par exemple)
- > Vous ne prenez pas de rendez-vous.

5

Offre et négociation :

Le conseiller doit configurer, avec vous, et sur son ordinateur (à l'aide d'un logiciel = le configurateur), le véhicule selon vos préférences. Cette offre doit être imprimée.

6

Conclusion de l'entretien :

Si, à la fin de l'entretien, le conseiller ne vous a pas mentionné de prix, vous devez lui demander.

7

Le rappel commercial :

Le conseiller est censé vous recontacter dans les 3 jours (ouvrés) qui suivent votre visite. Vous ne devez pas rappeler vous-même le conseiller.

- > Une fois l'appel reçu ou le délai des 3 jours écoulés, vous pourrez compléter la dernière partie de votre visite.



Suivez-nous aussi sur



*Lisez bien le questionnaire avant d'effectuer votre visite.
Si vous avez des questions, contactez l'équipe Qualimétrie.
Mémorisez bien les échanges et les discours.*

