



# Optimisation du service de recherche personnalisé chez **NEGAUTO**



Mémoire professionnel de 2ème année par Charles MIQUEL

# SOMMAIRE

## Introduction

1. Présentation de la Mission
2. Mise en Œuvre de la Mission
3. Étapes de la Mission
4. Analyse des Résultats
5. Préconisations à l'Entreprise

Conclusion  
Futur Professionnel

# Introduction



## Contexte

- - Contexte économique post-pandémique
- - Défis financiers de NEGAUTO

## Mission

- Développement d'un service de recherche personnalisée de véhicules

## Objectif

- Répondre aux besoins clients, augmenter les ventes, améliorer la satisfaction client

**Comment l'intégration d'un service de recherche personnalisée de véhicules peut-il aider Negauto à surmonter ses défis financiers et à renforcer sa position sur le marché ?**

# Présentation de la Mission

## Mission:

Développement d'un service de recherche personnalisée de véhicules

## Objectifs:

Répondre aux besoins clients, augmenter les ventes, améliorer la satisfaction client

## Importance de la mission pour NEGAUTO:

Réduction des Immobilisations Financières

Amélioration de la Satisfaction et de la Fidélisation des Clients

Renforcement de la Position sur le Marché

# Présentation de la Mission

## Objectifs Ventes :

Augmenter les ventes de véhicules

## Objectifs Relationnels :

Augmenter la satisfaction client et la fidélité

## Objectifs Organisationnels :

Améliorer la gestion des stocks



**MotorTrade**



**LaCentrale®**

**leboncoin**

# Mise en oeuvre de la mission

Recherches et analyses du marché:

Retour de leasing

Plateformes de vente



# Mise en oeuvre de la mission

**Stratégie de sourcing**

Repérer les meilleures opportunités

**Veille concurrentiel**

Surveiller les tendances et prix du marché et des concurrents

# Techniques de Vente

01

## Entretiens approfondi

Comprendre leurs besoins spécifiques, préférences et budget.

Permet de proposer des solutions sur mesure.

Questionnaires détaillé

02

## Consultations personnalisées

Guider le client à travers le processus de sélection

Explications détaillées

Comparaison claires

03

## Utilisation des technologies

Site internet :

Les clients soumettront leurs critères directement sur site.

Automatisation

04

## Négociation et offres promotionnelles

Trouver des accords mutuellement bénéfiques

Options de financement

# Étapes de la mission

## Gestion des demandes en présentiel

### 1. Accueil du Client au Garage :

Visite du Parc de Véhicules  
Prise de Contact

### 2. Entretien et Collecte des Critères :

Discussion Détailée  
Création du Dossier Client

### 3. Suivi de la Recherche :

Recherche Active  
Communication Régulière



# Étapes de la mission

## Gestion des demandes à distance

### 1. Prise de Contact Téléphonique

Réception de l'Appel  
Collecte des Informations

### 2. Création et Gestion du Dossier à Distance

Enregistrement des Critères  
Validation et Confirmation

### 3. Recherche et Suivi

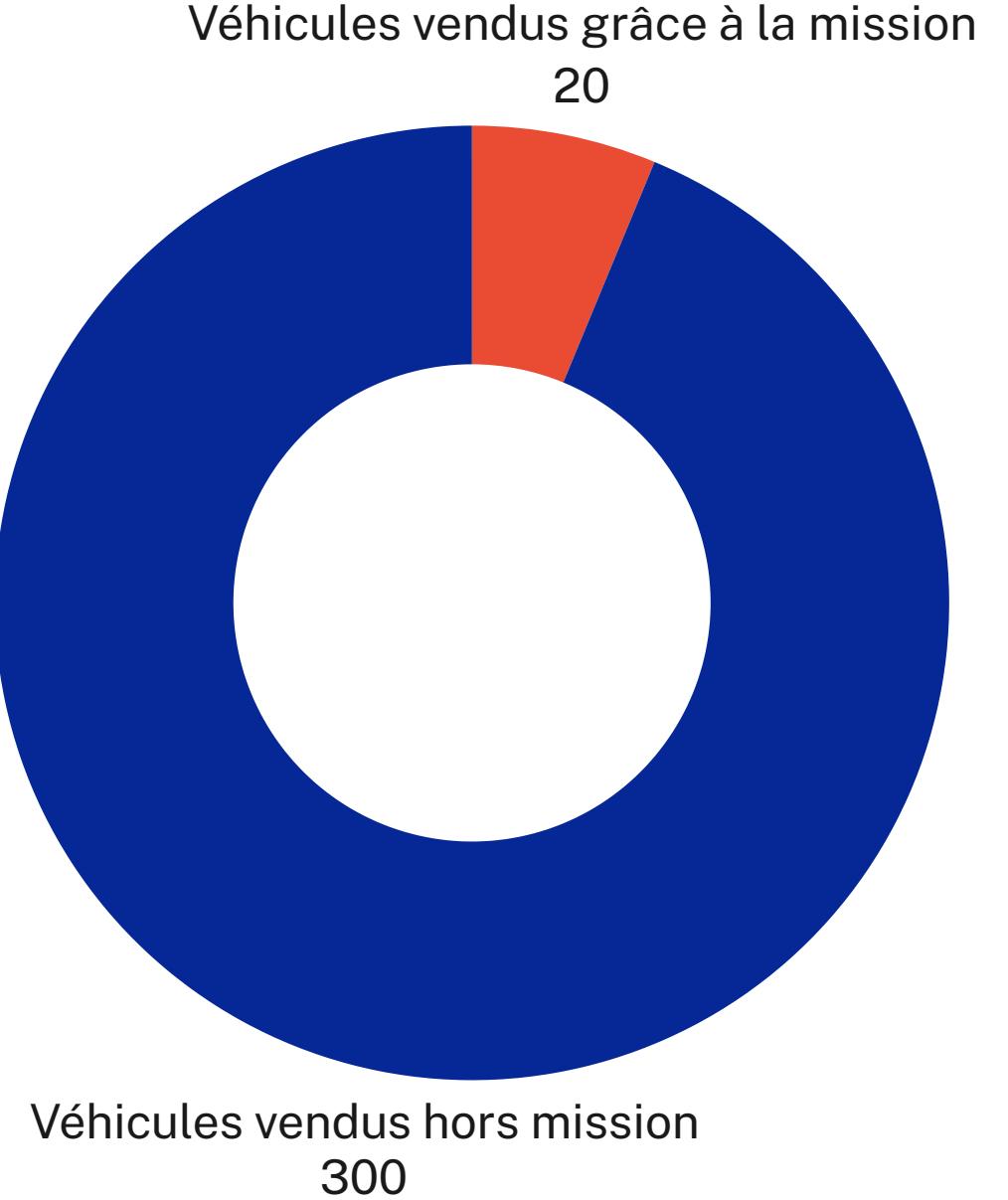
Recherche Active  
Mises à Jour Régulières



# Analyse des Résultats

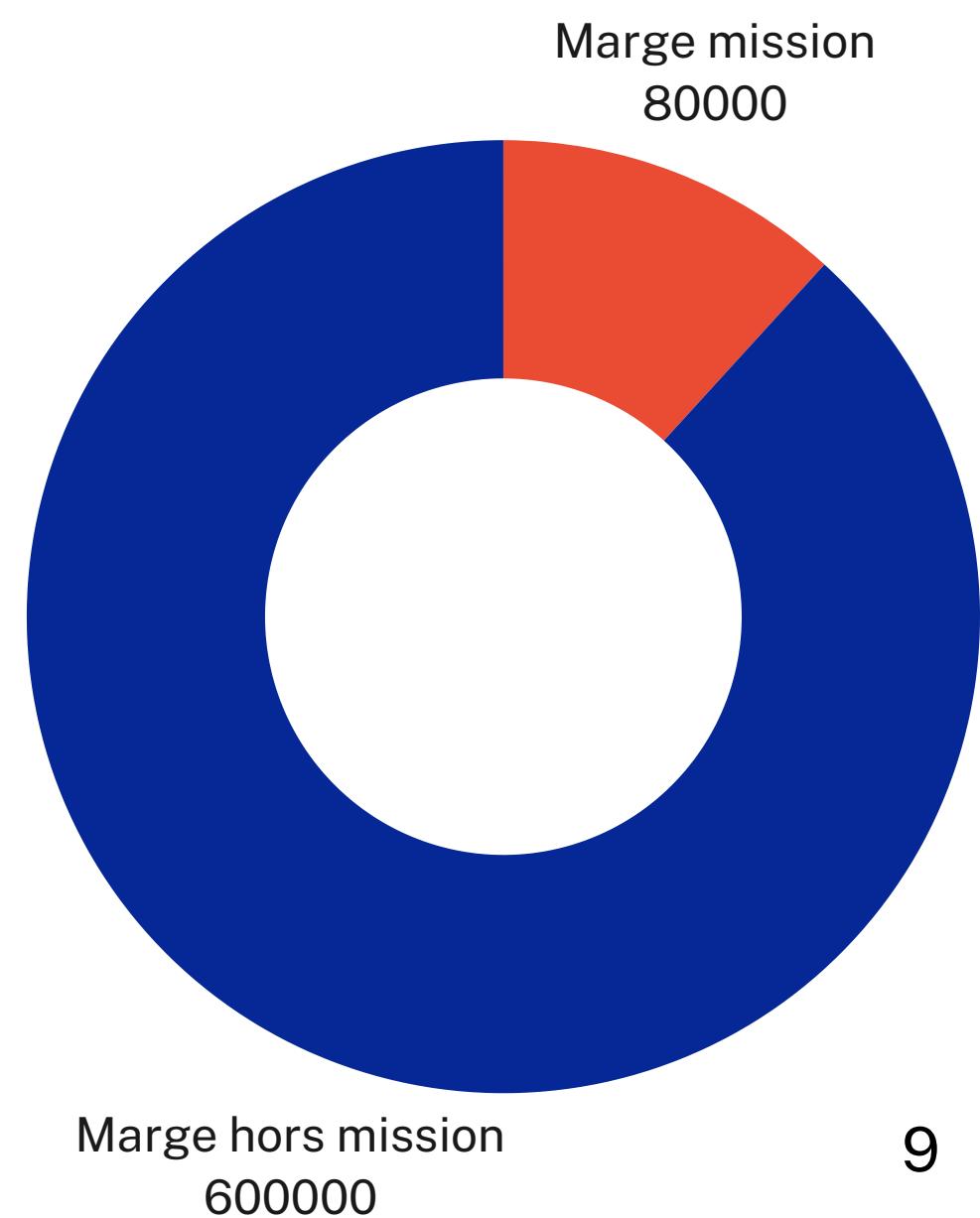
## Quantitatifs

- PEUGEOT : 4 véhicules
- RENAULT : 4 véhicules
- CITROEN : 5 véhicules
- FORD : 2 véhicules
- MERCEDES : 2 véhicules
- DACIA : 1 véhicule
- VOLKSWAGEN : 1 véhicule
- NISSAN : 1 véhicule



- 80 000€ de marge grâce à la mission
- 300 000€ de CA
- prix de vente par véhicule: 15 000€
- Marge par véhicule: 4000€
- 20 véhicules vendus grâce à la mission

- 600 000€ de marge
- 3 000 000€ de CA
- prix de vente par véhicule: 10 000€
- Marge par véhicule: 2000€
- 300 véhicules vendus



# Analyse des Résultats

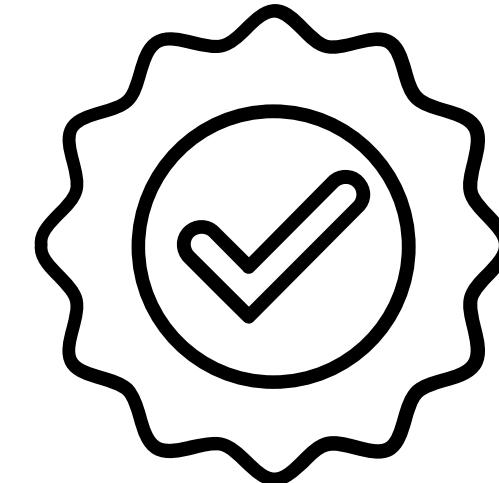
## Qualitatifs

Les clients apprécient:

la qualité des véhicules et l'accueil

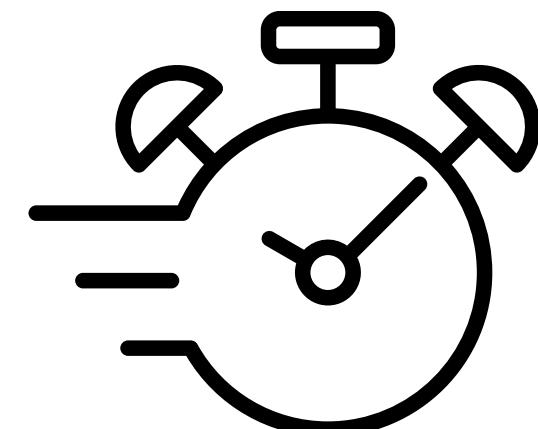
Leur fidélité renforce la réputation de Negauto et attire de nouveaux clients

Qualité de l'accueil et de l'accompagnement



Satisfaction globale avec les véhicules acheté

Réactivité et service après-vente



# Préconisations à l'Entreprise

Formation continue des équipes

Programmes de fidélisation

Suivi personnalisé des clients

Développer le service

Automatiser avec le site



# Conclusion



# Futur Professionnel

Continuer en 3ème année

Nouvelle Entreprise



**MERCI DE VOTRE ÉCOUTE**