



MARKETING
RELATIONNEL

Démarche prestations MARKETING RELATIONNEL en Après-Vente Auto (septembre 2011)





MARKETING
RELATIONNEL

Démarche prestations MARKETING RELATIONNEL en Après-Vente Auto (septembre 2011)

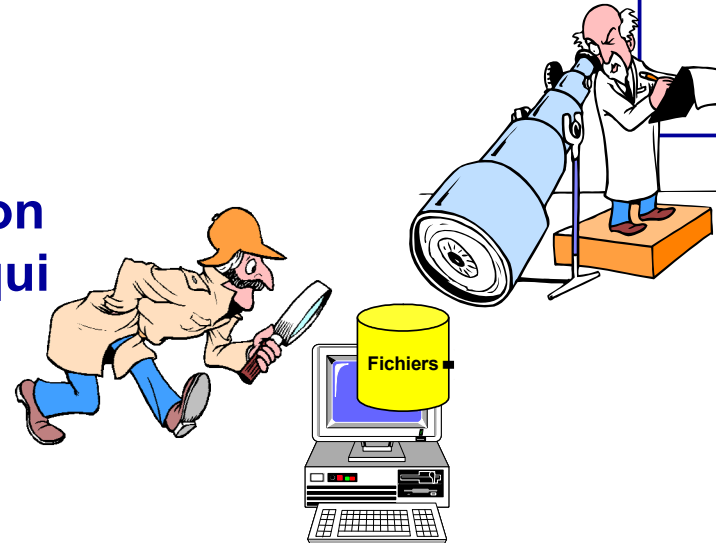
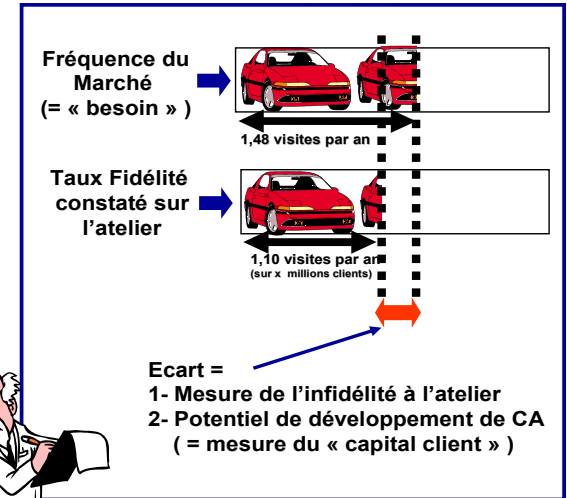


Postulats de base (services APV Auto) :

1→ L'amélioration de la fidélité des clients est source réelle de développement du potentiel de clientèle locale.
(en Nbre OR / entrées atelier)

2→ Les bases de données de facturation stockent des informations vitales qui doivent être traitées pour agir.

3→ L'expérience prouve que les rendements financiers sont réels :
« En après-vente automobile, 1 euro positionné dans des actions de marketing relationnel, permet de récupérer en moyenne 4 euros de marge, en moins de 30 jours »





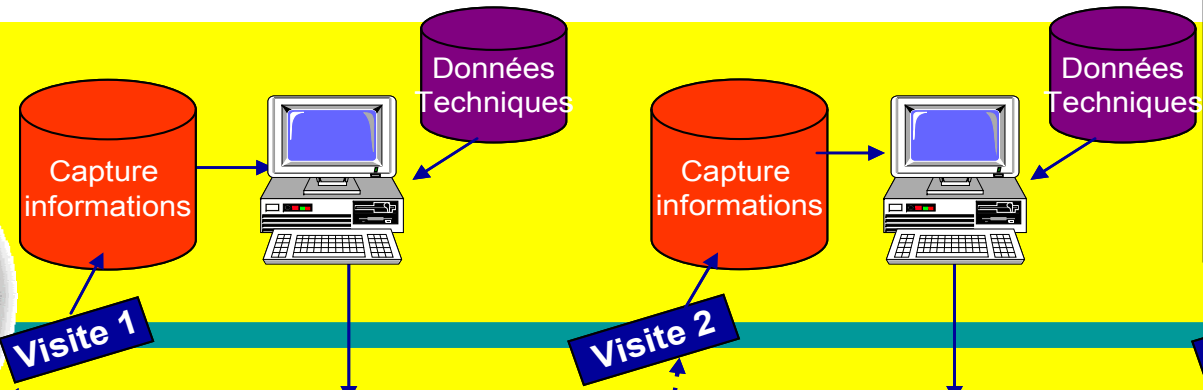
MARKETING
RELATIONNEL

Démarche prestations MARKETING RELATIONNEL en Après-Vente Auto (septembre 2011)



Le process « marketing »

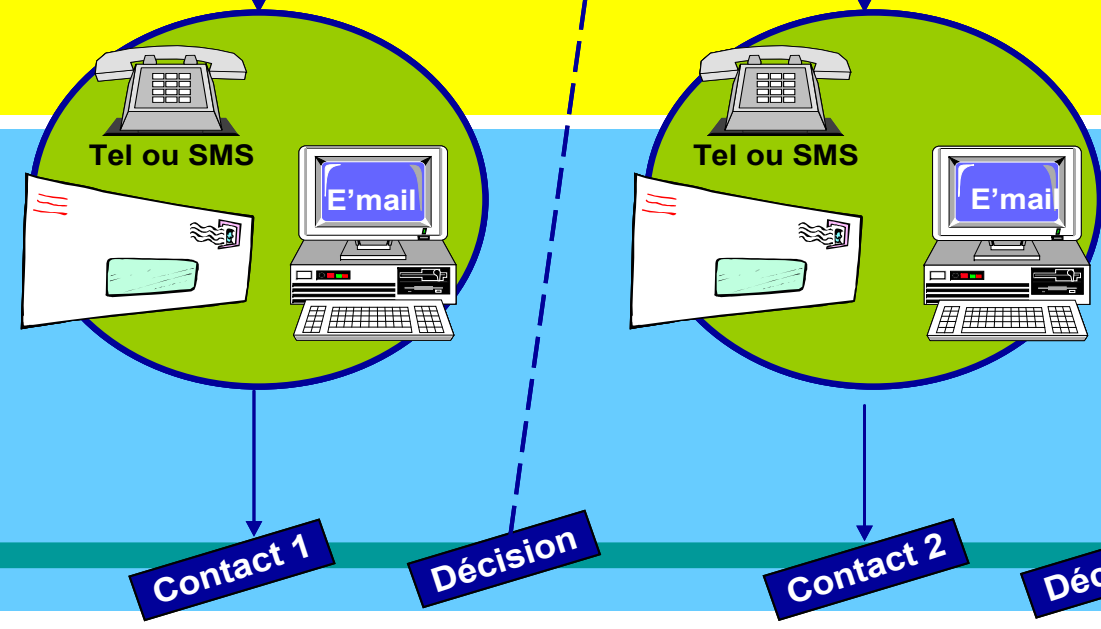
Point de vue
"ATELIER"



Intérêt pour l'ATELIER :

- + de "connaissance"
- + de fidélité
- + de CA
- + de « lien » & « + local »
- + d'émergence marque

Point de vue
«CLIENT »



Intérêt pour le CLIENT :

- + de "reconnaissance"
- + de "statut"
- + de confiance
- + de fidélité

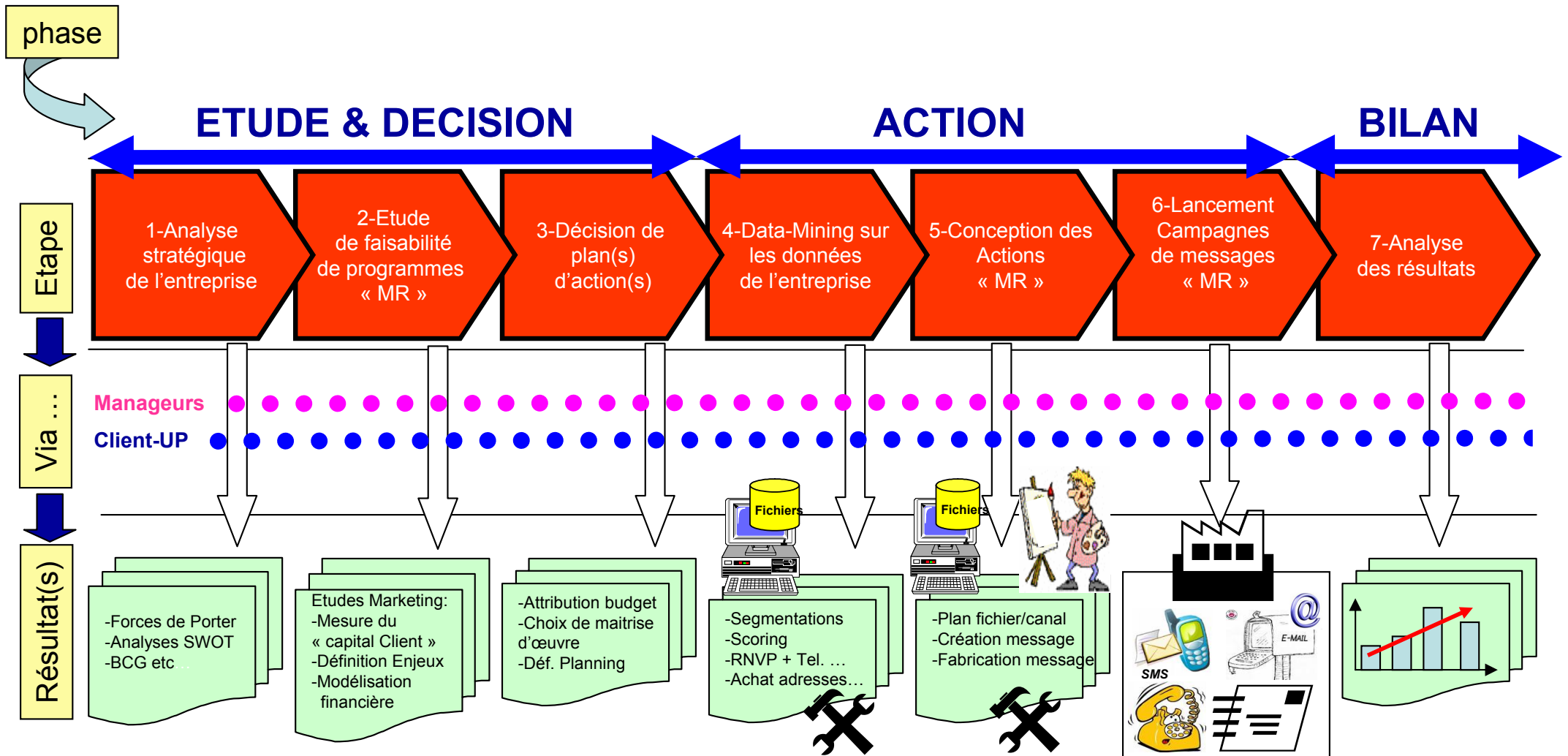


MARKETING
RELATIONNEL

Démarche prestations MARKETING RELATIONNEL en Après-Vente Auto (septembre 2011)



Démarche en 3 phases et 7 étapes



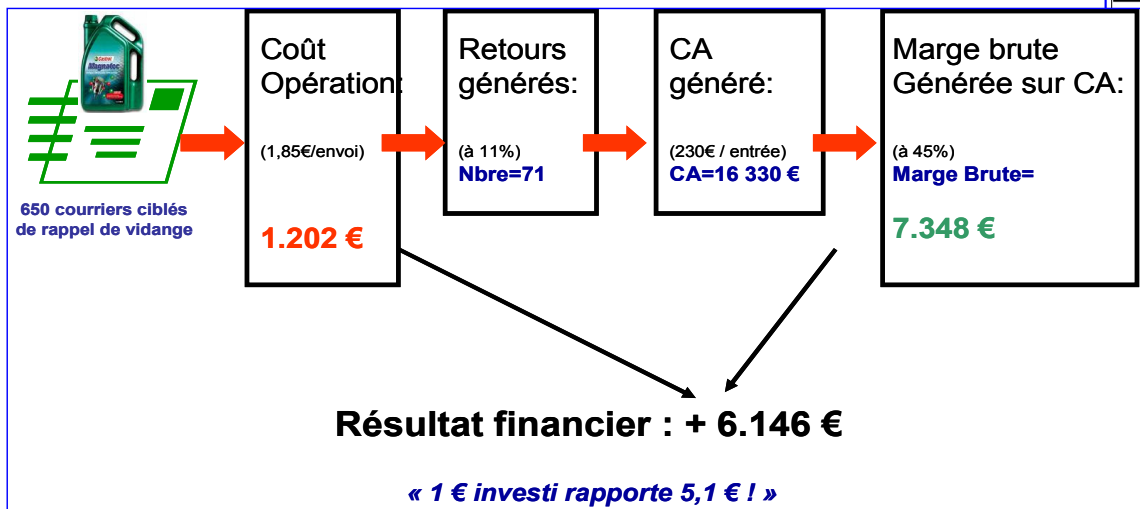


MARKETING
RELATIONNEL

Démarche prestations MARKETING RELATIONNEL en Après-Vente Auto (septembre 2011)



Le « PLUS » : BILAN – RESULTATS - ANALYSES



Année	Nb Jours	Nb OR		CA HT	CA HT/jour	CA HT/OR	POTENTIEL +1 OR/jour	POTENTIEL +2 OR/jour	POTENTIEL +3 OR/jour	
		Nb	Moy							
2006	256	690	3	154 340	602,89	224				
2007	263	764	3	169 851	645,82	222				
2008	275	848	3	202 204	735,29	238				
2009	266	876	3	195 682	735,65	223	237 678	297 097	356 517	
2010	268	969	4	219 154	817,74	226	303 061	363 674	424 286	
2011	118	349	3	92 001	779,67	264				
	1 446	4 496	3	1 033 232	714,54	230				
CA moy/année pleine ==>							207 418			
Simulation Gain CA 2010 (année pleine) ==>								83 907	144 520	205 132
Progression :								38,29%	65,94%	93,60%

Clientèle
"particuliers"

Cet écart entre vos valeurs et les moyennes du marché indique que les véhicules à fort kilométrage ne visitent pas régulièrement votre atelier

Cet écart entre vos valeurs et les moyennes du marché montre la tendance selon laquelle les véhicules de PLUS de 6-8 ANS fréquentent peu votre atelier

