

DÉCISION ATELIER

LE MAGAZINE DE LA RÉPARATION ET DU SERVICE AUTOMOBILE DECISIONATELIER.COM

06 mars 2020 par Fabio Crocco

La Vroom Team est une société de conseil en vente et après-vente qui vient en aide aux ateliers fiévreux, en mal de performance.



Eric Cerceau, président de La Vroom Team

Depuis plus de 10 ans, la société La Vroom Team et ses 4 associés, conseillent les professionnels de la distribution et de la réparation automobile. L'entreprise compte 450 clients dont 95 % sont des concessionnaires même si quelques acteurs plus petits font appel à ses services à l'image du garage AD Auto Diffusion basé à Quimper. Ce dernier, qui a une grosse activité VO, fait appel de temps à autres à La Vroom Team pour remplir son atelier.

L'entreprise est présidée par Eric Cerceau qui profite d'une expérience de 25 ans chez les constructeurs automobiles et leurs réseaux de distribution. Elle emploie une quinzaine d'intervenants expérimentés, anciens salariés chez des concessionnaires, à différents postes.

Le conseil est la principale activité de la TPE qui réalise un chiffre d'affaires d'un million d'euros, mais elle réalise aussi du télémarketing pour relayer des opérations commerciales, comme les ventes privées, et remplir les ateliers de ses clients. Elle opère aussi dans le domaine du recrutement et conseille les jeunes pousses dans leur projet de développement autour de l'automobile.

Si à l'origine l'activité de l'entreprise était très orientée sur la vente de véhicules, c'est aujourd'hui davantage l'activité atelier qui l'occupe. Rien d'étonnant qu'elle est adoptée la signature marketing de *Garagologue*. « *Nous sommes les médecins du garagiste en souffrance* » s'amuse Eric Cerceau.

L'entreprise vient de signer avec un constructeur pour l'accompagner durant 15 mois sur ces méthodes en après-vente. « *Malgré une harmonisation et un contrôle des processus, la qualité de service reste*

hétérogène au sein du réseau et la rentabilité n'est pas toujours au rendez-vous de certains ateliers » explique le président qui ne souhaite pas divulguer la marque.

Pour ce faire, le constructeur en question a communiqué à La Vroom Team l'ensemble des données clés de son activité en SAV mais aussi, plus surprenant, un rapport d'évaluation comportementale de tous les salariés du réseau !

La façon d'opérer de La Vroom Team se veut directe. Sans perdre de temps et en entrant rapidement dans le concret des choses, les équipes analysent les difficultés. Ils savent aider le dirigeant et ses équipes à mettre en place les éléments prioritaires, les plus basiques, pour améliorer l'organisation. Arrive ensuite un travail pour accompagner le changement au niveau des processus de travail et du savoir-être des salariés. S'amorce alors un travail de consultation des collaborateurs. *« 60 % du plan d'actions que nous proposons est dicté par les idées de tous les membres de l'équipe. Il faut pour cela savoir les solliciter à bon escient. Là est notre savoir-faire »* explique Eric Cerceau.

Les principaux soucis souvent rencontrés par la société de conseil sont liés à des problèmes de management de salariés qui avec le temps ont pris des responsabilités sans avoir été formés au management. Une carence qui se traduit par une perte d'efficacité et des pertes de temps. *« Cette course contre la montre perpétuelle peut entraîner du mécontentement au niveau des clients »* ajoute le responsable. Et de prendre comme exemple où un atelier de 4 mécaniciens perdant chacun 15 mn à attendre, par exemple une pièce, peut entraîner une perte de 22 000 euros de chiffre d'affaires par an.

Avec 2 spécialistes du domaine, l'expertise s'étend aussi dans l'organisation du magasin de pièces détachées et dans la gestion des stocks en fonction des lois de réassort. Par exemple pour Nissan, La Vroom Team, qui s'engage sur le résultat, a formé les magasiniers pour aller une fois par semaine à la rencontre des garagistes locaux pour développer les ventes.