

COMMUNIQUE DE PRESSE

Le 16 novembre 2020



Expérience client - Mazda accélère ses performances SAV avec LA WROOM TEAM

Dans le cadre du programme interne « Mazda Expérience - Accélérateur de Performance Service », LA WROOM TEAM et Mazda Automobiles France signent un partenariat visant à accélérer les performances de l'activité Service Après-Vente, un pilier fondamental de l'Expérience Client en concession et/ou chez les réparateurs agréés.

Avec un Service Après-Vente fort, structuré et organisé, l'Expérience Client est renforcée pour répondre aux attentes des clients. Les activités SAV sont également essentielles pour la rentabilité et la pérennité financière du réseau.

LA WROOM TEAM interviendra sur l'ensemble des 117 sites de la marque, majoritairement des concessions mais également quelques réparateurs agréés. A raison de cinq visites d'une journée par site, LA WROOM TEAM réalisera d'abord une photo de la situation, puis identifiera les actions prioritaires à mettre en place pour pouvoir ensuite accompagner chaque site et mesurer au fil des mois les impacts sur la satisfaction client et la rentabilité des structures.

Yannick Merlin, Responsable service & Expérience Client

« Notre volonté est, d'une part, d'apporter à notre réseau des outils innovants pour optimiser le parcours client, et d'autre part de lui donner l'ensemble des moyens pour faciliter une relation client pérenne, garante sur le long terme de nos performances commerciales et de notre rentabilité. Depuis quelques années nous observons une stabilité des taux d'absorption des charges fixes par l'après-vente. Mais stabilité ne signifie pas qu'il n'existe pas des leviers. C'est pourquoi nous avons choisi de collaborer avec LA WROOM TEAM. Leurs experts sont au quotidien sur le terrain et connaissent parfaitement les contraintes de la profession. Collectionneurs des meilleures pratiques, ils s'adaptent sans cesse au contexte spécifique de chaque client. La valeur ajoutée de LA WROOM TEAM est de résoudre durablement n'importe quelle difficulté de fonctionnement rencontrée par un distributeur réparateur. »

Eric Cerceau, fondateur de LA WROOM TEAM

« LA WROOM TEAM a obtenu la confiance d'un constructeur sur un dossier aux enjeux importants, en créant un programme basé sur le respect de l'humain. Dans le contexte actuel, cette valeur commune est déterminante pour permettre à toute entreprise de rester agile, efficace et capable de répondre aux nouvelles attentes des clients et des équipes.

Face à l'évolution de leur métier, les professionnels de la distribution et réparation ont besoin de solutions pragmatiques pour les aider à développer harmonieusement leurs entreprises. Notre approche repose sur deux axes fondamentaux :

- *Donner plus de sérénité aux membres des équipes en concession, pour qu'ils puissent à leur tour créer une expérience client de qualité.*

- *Apporter de la créativité aux managers pour fidéliser et développer les talents des membres de leurs équipes.*

Nos intervenants sont issus de la profession et ont tous exercé des métiers au cœur des concessions. En plus de parler le même langage, nous partageons avec nos clients des méthodes issues des principes de l'amélioration continue. Nous nous posons continuellement cette question : comment peut-on apporter quelques molécules novatrices dans l'organisation et le management d'une concession pour qu'elle perdure dans tout l'environnement actuel et futur, à commencer par le Service Après-Vente ? »

A propos de La Wroom Team

Société de services créée en 2009, LA WROOM TEAM propose un panel de solutions utiles aux professionnels de la distribution et de la réparation de véhicules. L'objectif est de prendre soin des concessionnaires, réparateurs agréés autos, motos, camions, véhicules de loisirs et matériel agricole. LA WROOM TEAM a accompagné plus de 450 entreprises qui ont ainsi récupéré entre 4 et 10 fois les montants investis en accompagnement.

A propos de Mazda

MAZDA Motor Corporation est un des principaux constructeurs automobiles japonais avec une production de 1.5 million de voitures par an. L'entreprise a été fondée en 1920 et son siège social se situe à Hiroshima au Japon où la marque dispose de 3 sites de production. La recherche et le développement occupent une place prépondérante chez Mazda avec 5 centres dédiés dans le monde. L'innovation est au cœur de la stratégie de l'entreprise, cela a permis à Mazda de remporter les 24 heures du Mans en 1991 avec une voiture à moteur rotatif ou, plus récemment, de développer les Technologies Skyactiv qui équipent dorénavant tous les nouveaux modèles Mazda. La marque est présente dans 130 pays et compte 38.117 employés. Mazda Automobiles France compte 50 collaborateurs et un réseau de 105 concessionnaires.

Contacts

LA WROOM TEAM
Stéphanie Val
Attachée de presse
06 89 12 32 75
stephanie.val@comnplus.fr

Mazda Automobiles France
David Barrière
Directeur Communication & Digital
01 61 01 65 95
david.barriere@mazda.fr