



## LA WROOM TEAM

ACCELERATEUR DE PERFORMANCE

*Que fait LA WROOM TEAM ? C'est une société de services proposant un panel de solutions utiles aux professionnels de la distribution et réparation de véhicules. Son objectif : prendre soin de la santé des garages autos, motos, camions, véhicules de loisirs et matériel agricole.*

Eric Cerceau, fondateur et « garagologue »

# TABLE DES MATIERES

Le mot des fondateurs.....	2
LA WROOM TEAM .....	3
Les activités .....	4
Penser autrement .....	5
Une vision à 360° .....	6
Les chiffres clés .....	7
Sur le terrain .....	8-12
Contacts .....	13

# LE MOT DES FONDATEURS



*99% de nos prestations font l'objet d'un engagement de résultat !*

*100% de nos clients ont récupéré plus que cet engagement !*

**Pour Eric CERCEAU, ancien Directeur du Service Après-Vente de Porsche France et Pierre CHARRAUD, Directeur de concession TOYOTA, l'aventure de LA WROOM TEAM débute en septembre 2009.**

**Pour quelles raisons avoir créé LA WROOM TEAM ? Quels sont ses domaines d'intervention ?**

Face à l'évolution de leur métier, les professionnels de la Distribution et Réparation ont besoin de nouvelles solutions pour les aider à développer harmonieusement leurs entreprises.

En créant LA WROOM TEAM, Eric et Pierre ont aussi créé la « Garagologie ». Autant de soins sur mesure pour améliorer la santé des « garages » !

Un format de conseil et de services très opérationnels, tournés vers les résultats.

**Comment a-t-on recours à vos services ?**

Qu'il s'agisse d'un atelier en perte de profit, d'un magasin en désordre ou d'une performance commerciale en sous régime, de plus en plus d'appels entrants aboutissent chez nous.

Après un diagnostic de 12 points clés offerts sur l'activité concernée, nous établissons un plan d'accompagnement assorti d'une clause de résultat.

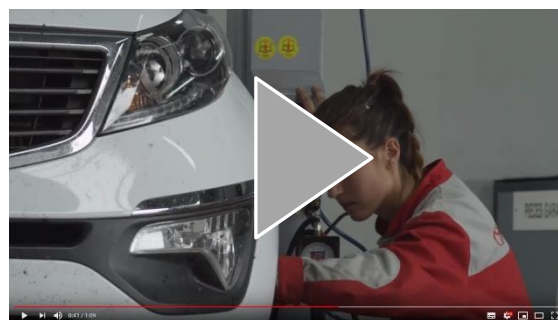
**Votre approche est à mi-chemin entre le coaching et le Kaizen ?**

Ce procédé diffère des méthodes de conseil traditionnel. Nos intervenants sont issus de la profession et ont tous exercé les métiers de nos clients ou de membres de leurs équipes.

En plus de parler le même langage, nous partageons avec nos clients des méthodes issues des principes de l'amélioration continue, mais aussi de la technologie BSP (Bon Sens Paysan).

**Combien d'essais transformés jusqu'ici ?**

LA WROOM TEAM a accompagné plus de 450 entreprises qui ont ainsi récupéré entre 4 et 10 fois les montants investis en accompagnement.



# LA WROOM TEAM

## Historique

---

Il était une fois.....

Tout a débuté à l'issue d'une formation réalisée auprès de concessionnaires, qui indiquent à Eric CERCEAU : « *Eric c'est bien, très bien même. On a compris la théorie mais ça ne marche pas. Quand viens-tu chez nous ?* »

LA WROOM TEAM est née !

## Valeur ajoutée

---

La valeur ajoutée de LA WROOM TEAM est de résoudre durablement n'importe quelle difficulté de fonctionnement rencontrée par un distributeur réparateur.

Avec des solutions à la mesure de chaque entreprise du secteur, LA WROOM TEAM devient un partenaire engagé par une clause de résultat dans la majorité de ses contrats.

A la demande de différents clients, LA WROOM TEAM ne cesse de créer de nouveaux services pour aider la profession.

## Etat d'esprit

---

Eric, Pierre et toute l'équipe de près de 30 « garagologues » sont au quotidien sur le terrain. Ils connaissent parfaitement les contraintes de la profession.

En restant toujours objectifs et ambitieux, ce sont des passionnés de tous les « forçats de la mobilité » en ce 21<sup>ème</sup> siècle.

Ils sont aussi collectionneurs des meilleures pratiques qu'ils adaptent sans cesse au contexte spécifique de chacun de leurs clients.

La bonne humeur, l'enthousiasme et l'esprit entrepreneur font aussi partie des molécules injectées dans les traitements prodigués.

## L'équipe

---

4 associés, 12 intervenants experts et un réseau de près de 15 personnes en télétravail pour le service de télémarketing.

## L'esprit Garagologie

Grâce à l'expertise de ses « garagologues » LA WROOM TEAM prend soin de la santé des « garages ».

Tourné vers la résolution des difficultés au profit du développement, ce nouvel état d'esprit est né du terrain et de la volonté d'apporter du bon sens et des méthodes efficaces à chacun.

Deux approches clés :

- Former les dirigeants à toutes les disciplines dont ils ont besoin au quotidien comme facteurs clés de succès.
- Mettre à contribution les membres de l'équipe pour suggérer les points essentiels du plan d'action.

En totale indépendance des marques, nous en connaissons et respectons la stratégie et les principes de représentation.

# LES ACTIVITES

L'équipe de LA WROOM TEAM offre un éventail large de services efficaces et reconnus. Chacune des activités est administrée par un intervenant expert du sujet, aidé, le cas échéant, par des partenaires externes.

## Un contexte fortement concurrentiel

Que ce soit le distributeur ou réparateur automobile ou motos ou encore matériel agricole en passant par les véhicules industriels et les véhicules de loisirs, tous sont confrontés à une double problématique :

- Le pilotage de l'entreprise nécessite un très large assemblage de compétences et de savoir-faire
- L'évolution des attentes des clients toujours plus grande

Dans cette course quotidienne et perpétuelle, il peut être difficile d'identifier les sources de dysfonctionnement de son organisation.

**Alors : comment rendre son organisation plus propice à une rentabilité maximale, tout en préservant la sérénité des membres des équipes et la qualité de l'expérience client ?**

Telle est la question à laquelle LA WROOM TEAM peut vous aider à répondre.

## Des réponses à vos besoins

Avec nos propres méthodes ou l'aide de nos partenaires, nous prenons le pari de résoudre durablement toutes les difficultés auxquelles les distributeurs et réparateurs sont confrontés, et de renforcer les axes de développement.

LA WROOM TEAM vous accompagne pour

- Améliorer votre rentabilité (atelier, magasin, VO, Business plan)
- Exploiter vos marques (primes, objectifs, développer une activité...)
- Fidéliser vos clients (appels entrants, charge atelier, event...)
- Disposer de talents (mobilisation équipe, recrutement, bonus...)

**La WROOM TEAM est un concentré de conseils, de services très opérationnels, résolument tournés vers les résultats.**

## AUTREMENT MIEUX

En préambule de la WROOM TEAM, Eric Cerceau fonde en 2006, AUTREMENT MIEUX.

C'est un organisme de formation agréé dont l'objectif est de permettre la mise en place des bonnes pratiques dans les « garages ».

- Aider les professionnels du secteur à mieux satisfaire leurs clients
- Ajuster l'organisation des équipes au profit de la qualité de service et de la rentabilité
- Donner à chaque collaborateur des outils de progrès
- Donner aux dirigeants des clés d'animation
- Sécuriser le devenir des talents de l'entreprise
- Être en conformité avec la réforme de la formation

Les activités de LA WROOM TEAM conjuguées à celles d'Autrement Mieux, offrent un panel de solutions adaptées pour tous les besoins.

# PENSER AUTREMENT

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 ?

## Faire éclore le potentiel de son organisation

Soucieux de l'humain, des relations au sein de l'entreprise, et du collectif, LA WROOM TEAM s'attache depuis longtemps à construire avec ses clients les nouveaux modes de relations dans l'entreprise. Une vision qui rejoint celle de Vineet Nayar et de Sam Walton, qui consiste à inverser les priorités pour l'entreprise afin de créer encore plus de valeur ajoutée pour les clients.

Une philosophie certes mais qui reste pratique et donne des résultats concrets pertinents.

En ce sens, LA WROOM TEAM accompagne ses clients, ceux qui cherchent à transformer leurs entreprises et ceux n'ayant pas encore conscience de la nécessité de le faire.

- Optimiser un fonctionnement existant,
- Créer un nouvel écosystème, un nouvel état d'esprit
- Permettre, par exemple, aux équipes terrain d'être plus à l'aise. La conséquence directe en sera la satisfaction client.

## L'évolution des besoins de la profession

Eric CERCEAU et Pierre CHARRAUD mènent continuellement une démarche d'observation de l'évolution des besoins de la profession. Parfois très en avance sur la perception de leurs clients, ils étudient des solutions pour la distribution et la réparation des années 2020 à 2040.

Cette démarche s'accompagne d'un recours aux nouvelles technologies, non seulement de la communication, mais aussi embarquées dans les véhicules et aptes à renforcer le service auprès de l'utilisateur final des véhicules.

Leurs nombreuses investigations les conduisent ainsi à repenser les fonctions utiles au secteur dans ce futur proche.

- Que sera un mécanicien en 2040 dans un parc automobile majoritairement mu par des moteurs électriques ?
- Un distributeur réparateur aura-t-il toujours uniquement « pignon sur rue » ?

Des exemples de questions auxquelles ces deux experts visionnaires du secteur tentent de répondre avec passion et ambition !

## La satisfaction client

Sam Walton, fondateur de Walmart : « Il n'y a qu'un seul patron : le client ! Il peut licencier tout le personnel depuis le directeur jusqu'à l'employé, tout simplement en allant dépenser son argent ailleurs. »

Vineet Nayar : « Renverser les règles conventionnelles du management en mettant la direction au service des employés les plus proches des clients. Quoi de mieux que de mettre au centre des préoccupations la zone de valeur : les salariés. Telle est la stratégie du changement qui conduit au succès, en favorisant l'autonomie et l'initiative. »

LA WROOM TEAM cherche à détecter le client qui met 10/10 après son passage à l'atelier mais qui en sortant dit « je n'y reviendrai plus »



# UNE VISION A 360°

LA WROOM TEAM répond aux besoins des garages en difficulté ou qui cherchent simplement à être plus efficaces et donc plus rentables. Les deux dirigeants, Eric CERCEAU et Pierre CHARRAUD, accompagnés de leurs experts ont donc élaboré des services et des solutions qui couvrent l'ensemble des métiers et des activités d'une concession, du plus petit au grand groupement multimarque.

Mais au-delà du réseau, LA WROOM TEAM apporte aussi des solutions aux constructeurs.

## Une approche spécifique en 4 phases

« On fait appel à LA WROOM TEAM pour son expertise. En effet, dès notre arrivée sur les lieux, très rapidement des détails nous sautent aux yeux et nous permettent de savoir tout de suite ce qui ne va pas : le parking, le turnover, le stress à l'accueil. », confie, le fondateur, Eric CERCEAU.

Une méthode en 4 temps

- Le diagnostic : observation et analyse des pratiques, détection des manques à gagner, évaluation des compétences et identification des risques.
- Le « wrooming » : identification des difficultés, recueil des suggestions d'amélioration et partage des bonnes pratiques, création de nouvelles règles, optimisation de chaque fonction, valorisation du potentiel du personnel et élaboration d'un plan d'action.
- L'accompagnement : suivi du plan, anticipation de l'évolution des besoins et suivi personnalisé pour maintenir la dynamique.
- Le développement : analyse de la position du site dans son marché local, activation d'outils de conquête et de fidélisation, mesure des retours pour chaque action conduite.

## On ne blâme pas !

Chez LA WROOM TEAM, on encourage et on trouve des solutions, ensemble ! L'objectif est d'aider les clients à développer durablement leur activité. La méthode est relativement simple :

- Mobilisation de l'équipe en mode plan de progrès
- Aide à la mise en place des bonnes pratiques manquantes

## Un annuaire d'entreprises

En 2020, LA WROOM TEAM souhaite renforcer son offre au travers d'un annuaire d'entreprises proposant des solutions utiles et efficaces pour la profession.

Un savoureux mélange entre de la vente de matériel et la vente de services. L'objectif est de continuer d'apporter un plus au garage.

LA WROOM TEAM est en partenariat avec 3DSoft et leur logiciel mécaplanning.

Certaines start-up ont aussi rejoint l'écosystème de LA WROOM TEAM !



# LES CHIFFRES CLES

**Depuis le début, la WROOM TEAM a œuvré et a accompagné plus de 450 sites différents. Cette société qui fête ses 10 ans en 2019, connaît un taux de réussite proche des 100 %.**

Le 1% de non réussite est dû au fait que les méthodes mises en place initialement ne sont finalement pas suivies, comme par exemple suite à l'arrivée d'un nouveau qui fait le choix inverse.

LA WROOM TEAM est d'ailleurs en cours de mettre en place un service de suivi renforcé qui permettrait de faire un nouveau point avec des organisations clientes.

## Répartition du Chiffre d'Affaires

**LA WROOM TEAM** réalise 90 % du CA avec les garages, 10 % avec les constructeurs et prestataires du secteur.

Une tendance qui devrait évoluer ! En effet, certaines marques souhaitent dorénavant s'appuyer sur de véritables prestataires de service qui sont de parfaits connaisseurs du terrain.

Jusqu'alors la théorie théorique prenait largement le pas sur le terrain. La force de LA WROOM TEAM est de proposer des programmes sur-mesure, en situation de travail, adapté à la réalité et au terrain.

Quant à **Autrement Mieux** : 80 % du CA est réalisé avec les constructeurs et prestataires du secteur comme avec le spécialiste de la garantie « CarGarantie ».

## Engagement de résultat sur nos prestations

En 10 ans, LA WROOM TEAM n'a jamais remboursé personne. Les clients ont gagné entre 4 et 10 fois la mise, sur l'année qui a suivie l'intervention.

Les secrets de LA WROOM TEAM ?

Une méthode basée sur les 5S, une technique de gestion japonaise :

- Supprimer l'inutile (Ordonner)
- Situer les choses (Ranger)
- (Faire) Scintiller (Dépoussiérer, Découvrir les anomalies)
- Standardiser les règles (Rendre évident)
- Suivre et progresser (Être rigoureux)

## Les valeurs de la WROOM TEAM

Dans le même esprit que la technologie BSP (Bon Sens Paysan), LA WROOM TEAM véhicule des valeurs comme :

- L'optimisme
- La bonne humeur
- Le respect
- Le plaisir d'entreprendre

## Découvrez Garagologie Magazine







## LA WROOM TEAM

ACCELERATEUR DE PERFORMANCE

*Avec ses garagologues, LA WROOM TEAM sait prescrire le bon traitement et l'accompagnement correspondant*

Nous vous proposons ci-après quelques exemples concrets issus du terrain

Eric Cerceau, fondateur et « garagologue »

## Rendre un magasin encore plus profitable

### Situation de départ

Avec le temps, l'équipe a laissé s'installer le désordre, ne respecte plus les règles de base du stockage, avec pour conséquences :

- Pertes de temps considérables pour les magasiniers
- Donc des pertes de temps pour l'atelier
- Qui donc a moins de temps disponible pour les ventes
- Engendrant aussi des pertes financières issues du stock « mort »



### Le traitement et les actions menées par le garagologue

- Comprendre la logique d'organisation du magasin à traiter.
- Identifier les bonnes pratiques pour les conserver.
- Visualiser les axes de progrès.
- Travailler l'ergonomie du magasin.
- Identifier le stock mort et le sortir des rayonnages.
- Aider à la création d'une politique de stockage.
- Mesurer les gains de temps potentiels issus de la mise en place de ces bonnes pratiques.
- Planifier la mise en place des actions prioritaires.

### Des résultats qui parlent d'eux-mêmes !

- Minimum 50 % et jusqu'à plus de 70 % de temps en moins consacré tous les jours à la manipulation des pièces.
- +10 à 20 % de chiffre d'affaires pièces en plus par an, par la facilitation des actions commerciales auprès des professionnels du secteur.
- Suppression des temps d'attente des mécaniciens pour obtenir les pièces requises pour leurs interventions sur les véhicules.
- Distance parcourue en moyenne par le magasinier : 10 à 15km / jour selon le magasin. Réduction du parcours de minimum 50%

### A savoir !

Si les mécaniciens perdent 30 min chacun par jour à attendre les pièces.... **L'entreprise perd par mécanicien et par an : 8 250€ H.T**

## Rendre un atelier encore plus profitable

### Situation de départ

Sans que personne n'y prenne garde ... La gestion de l'atelier est gérée par des outils dépassés, la charge de l'atelier devient aléatoire, l'espace de travail est encombré, les principes de sécurité ne sont plus respectés, engendrant :

- De plus en plus de litiges clients très onéreux
- Des encours non facturables
- Des équipes démotivées, et donc un fort turn-over
- Une rentabilité désastreuse



### Le traitement et les actions menées par le garagologue

- Comprendre la logique d'organisation de l'atelier à traiter.
- Identifier l'ensemble des sources et origines des dysfonctionnements
- Faire émerger, avec l'équipe en place, les difficultés rencontrées et les pistes de solutions
- Prioriser les bonnes pratiques & implanter des outils actuels
- Apporter les compétences qui faisaient défaut jusqu'alors
- Nettoyer et ranger l'atelier, développer la vente en réception

### Des résultats qui parlent d'eux-mêmes !

- + 10% à 20% de charge atelier sup / an
- Forte réduction des périodes improductives
- Accroissement des heures facturées à client
- Fiabilisation des outils de pilotage – gestion de l'atelier
- Valorisation du travail de l'équipe
- Accroissement de la satisfaction et de la fidélité client.

### A savoir !

L'atelier produit en moyenne + 15% d'heures facturées clients / an

**Soit (pour une équipe de 4 techniciens) = 60 000€ H.T**

## Exploiter la richesse des flux téléphoniques

### Situation de départ

Un atelier reçoit en permanence un flux intense d'appels téléphoniques. Les standards téléphoniques sont souvent dépassés. Il arrive aussi que le téléphone sonne pendant les horaires de fermeture des sites.

- Des clients mécontents de ne pas pouvoir joindre les interlocuteurs
- Des équipes sous pression
- Des appels et parfois des clients perdus



### Des résultats qui parlent d'eux-mêmes !

- Jusqu'à 100-120 appels récupérés par jour et par site
- Près de 25 rdv atelier gérés sans déranger l'équipe du site
- 60% des appels traités permettent de renseigner les clients sans recourir à un membre de l'équipe
- Entre 150 000€ et 400 000€ de Chiffre d'Affaires après-vente récupéré / an / site

### Le traitement et les actions menées par notre équipe CAPTOFIL

- Connexion à distance à la ligne de la réception de l'atelier
- Réception des appels en débordement
- Permanence téléphonique durant les horaires de fermeture
- Renseignements donnés aux clients
- Prise de message et transfert aux bons interlocuteurs pour rappel
  
- Emission d'appels sortant pour remplir les ateliers
- Prise de RDV atelier auprès des clients qui le désirent

### A savoir !

Potentiel de ventes de véhicules accru sur la base des appels de prospects :

**De 10% à 15%**

## Accroître la marge sur les Véhicules d'Occasion (V.O)

### Situation de départ

Les véhicules d'occasion : mal nécessaire ou centre de profits ? Vous n'êtes pas sans savoir que les objectifs de vente de véhicules neufs génèrent la reprise de véhicules d'occasion et que les méthodes liées à la reprise ainsi que leur estimation sont très variables.

- Des erreurs sur la fixation des prix de revente
- Des manques de disponibilité des ateliers pour remettre en état, donc délais trop longs
- Des véhicules qui restent trop longtemps en stock avec perte de valeur
- Des frais, des marges souvent faibles voire négatives, un recours très élevé et coûteux



### Le traitement et les actions menées par le garagologue

- Mise en place d'un processus d'estimation de reprise fiable
- Consultation des sites d'experts de la profession
- Mise en place d'indicateurs clés pour un suivi fiable des marges
- Amélioration de la communication autour des véhicules à vendre
- Création d'opérations marketing de déstockage
- Mise en place de systèmes d'achat de véhicules hors reprises

### Des résultats qui parlent d'eux-mêmes !

- Limitation à moins de 10j entre l'entrée en stock et la mise en vente
- Réduction de l'âge moyen des véhicules en stock, max 30j
- Hausse de la marge : + 200€ / véhicules vendus
- Rotation des stocks améliorer de l'ordre de 15 à 25 jours
- Redressement de la rentabilité globale de l'activité pour atteindre 2 à 3 % du Chiffre d'affaires

### A savoir !

Un V.O coûte en frais de stockage 10€ / jour par tranche de 10.000 € de valeur stock.

**100 V.O à 15.000€ = 1.500€ / jour => à ce régime en 3 mois en moyenne on détruit la marge restante sur le V.O**

# CONTACTS

ERIC CERCEAU  
PRESIDENT



Tél 06.16.83.62.68

[e.cerceau@lawroomteam.eu](mailto:e.cerceau@lawroomteam.eu)

PIERRE CHARRAUD  
DIRECTEUR GENERAL



Tél 06.85.25.53.95

[p.charraud@lawroomteam.eu](mailto:p.charraud@lawroomteam.eu)



## LA WROOM TEAM

3bis Rue des Bauches

78 260 Achères

[www.lawroomteam.eu](http://www.lawroomteam.eu)



**LA WROOM TEAM, les méthodes « terrain » les plus probantes**