

04 décembre 2020 par Thierry Vautrat

SUD OUEST Vendredi 4 décembre 2020

Annonces

33

LE MAG

# Mazda avec la Wroom Team

**CONSULTANCE.** Soucieuse de plus d'efficacité et de qualité dans sa relation client, Mazda a fait appel à une société conseil à la riche expérience qui intervient dans ses divers sites et concessions

Comment, dans une entreprise, travailler de façon aussi efficace que possible ? Comment faire en sorte que les employés s'épanouissent dans leur mission ? Comment évoluer et sortir de schémas faussement sécuritaires ? Les sociétés du monde entier se posent ce type de questions, et notamment les garages et les concessionnaires. C'est le cas pour Mazda France, qui a fait appel à la société Wroom Team, pour améliorer la façon de travailler de ses concessions en France, notamment au niveau du SAV. La Wroom Team est en quelque sorte une société conseil. Elle est dirigée par Eric Cerceau, son fondateur, qui se définit comme un « garagologue ». Cet homme connaît bien tous les arcanes du monde de l'automobile. Il y a passé plus de vingt ans, travaillant pour des marques comme Ford, Seat, Hyundai, Toyota et même Porsche, où il assumait les fonctions de chef de l'après-vente. Autant dire que notre homme maîtrise le sujet et peut apporter son expérience à qui veut bien l'écouter. « Notre métier est de prendre soin de la santé de nos garages », explique-t-il.

#### Une équipe d'experts

Pour cela, une équipe de la société observe le mode de

fonctionnement des garages et travaille sur différents aspects. « Nous avons une équipe de huit intervenants, qui sont vraiment experts de ces sujets-là, pour avoir été chefs d'atelier, directeurs de concession ou même concessionnaires », précise Eric Cerceau. « Nous avons mis au point une méthode pour aider et accompagner. »

La Wroom Team intervient sur différents aspects, notamment celui de l'organisation des concessions, leur ergonomie et les difficultés diverses, notamment les souffrances. Car tout cela peut impacter le client qui, selon Eric Cerceau, peut éprouver une sensation de malaise et changer de concession. « On parle de tout cela avec les membres du personnel, pour que soient exprimées les difficultés rencontrées au quotidien. On fait alors en sorte que les employés nous suggèrent des idées. Les deux réunis nous donnent 60 % du plan d'action. »

#### 117 équipes impliquées

On comprend donc que les relations humaines, non seulement vis-à-vis de la clientèle mais aussi dans le fonctionnement interne, constituent un sujet capital. « On réalise que 50 % des départs sont liés à ce phénomène. Le comportemental est à deux niveaux. On regarde le

comportement face aux clients, et le comportement du côté du management, par exemple le chef d'atelier par rapport à son équipe, le dirigeant de la concession, par rapport à ses chefs de service, etc. Certains, parmi ceux qui partent, prétextent souvent un salaire plus élevé ailleurs, alors que la vraie raison est qu'ils ne voient plus le sens de leur travail. »

Chez Mazda, à Mérignac, Laurent Balensi, le patron de l'une des 117 concessions impliquées avec la Wroom Team, ne trouve que des bénéfices dans les interventions de la Wroom Team. « Nous voyons les interventions de la Wroom Team d'un bon œil, assure-t-il. Notre métier est en mutation perpétuelle. Nous cherchons toujours des processus pour être le plus efficaces possible et pour que nos clients vivent la meilleure expérience possible dans notre concession. »

T. V.



Le patron de Mazda Mérignac, Laurent Balensi (à droite), apprécie l'apport d'Eric Cerceau. Photo T. V.

#### L'INFO

#### MX-30, LE SUV ÉLECTRIQUE



Avec le MX-30, modèle à l'élégant profil de SUV coupé, Mazda fait son entrée dans l'électromobilité. Ce modèle, long de 4,40 m, se distingue par ses portes antagonistes, qui permettent de se passer de pilier central et facilitent l'accès aux places arrière. Il est propulsé par un moteur de 107 kW, soit 145 chevaux.

La firme japonaise a fait le choix d'une petite batterie de 35,5 kWh, ce qui offre à sa voiture une autonomie de 200 km en cycle mixte. Cela la limite donc à une utilisation essentiellement urbaine. Mais Mini avec sa Cooper SE, Honda avec sa « e » ont effectué le même choix. Le MX-30 coûte 33 900 €, soit 26 990 € bonus déduit.