

Étape fondamentale de l'après-vente !



Le lavage et le nettoyage des voitures sont des passages obligés, estime la succursale BMW/Mini de Paris Vélizy (Yvelines), qui souhaite continuer à fidéliser sa clientèle...

Ci-dessus, remise d'un véhicule lavé après entretien. A droite, le portique de lavage Genius Vitesse de Christ situé en sous-sol.

*L'entreprise BMW est née de Rapp Motorenwerke GmbH (1913 - 1917). « A l'origine l'activité principale de l'entreprise consistait en la production et l'entretien de moteurs d'avion pour les forces aériennes allemandes » explique Fred Jakobs, directeur des archives de BMW Group Classic. Le logo symbolise la Bavière et non pas une hélice d'avion, qui serait un mythe.

A partir de l'A86, à la hauteur de Vélizy-Villacoublay, les bâtiments de cette succursale importante sont facilement visibles. Le principal porte le célèbre logo bleu et blanc entouré de noir qui, à lui tout seul, a une histoire*. Le vaste parking extérieur accueille clients et visiteurs venus se renseigner sur les modèles des marques BMW et Mini.

Nous nous rendons à l'accueil où l'on trouve les bureaux des 7 « conseillers services » à la



réception-atelier et comptoir clients où l'on peut acheter des pièces de rechanges et accessoires, un espace détente et le

showroom BMW. La marque Mini a également son showroom. A l'étage, un espace qualitatif permet de découvrir les derniers



qui est l'objet principal de notre visite... « Il s'agit ici du "lavage express" client, souligne-t-il, nos clients qui apportent leur voiture pour un entretien se voient offrir un lavage mais également l'aspiration complète de l'habitacle... ». Un ordinateur relié à la réception-atelier permet d'indiquer le cheminement du véhicule.

Photos ci-contre et ci-dessus : une Mini ayant bénéficié des produits « Mini Care products » protégeant l'intérieur comme l'extérieur. Le client en est informé au moyen d'une étiquette de rétroviseur. Une BMW prête pour le passage au portique. Ci-dessus, un ordinateur rattaché à la réception-atelier suit le véhicule du client.

Les techniciens en charge du lavage des véhicules vont nettoyer l'intérieur et les équipements, effectuer un dépoussiérage de la planche de bord avec une

modèles de la gamme Motorsport la lettre « M », la plus puissante au monde...

bone présente sur les modèles BMW i3, BMW i8 ».

Sous-sol avec parking et portique

Un autre espace est dédié à la découverte de la marque sœur BMW i dont la BMW i3 lancée en 2013. Ici, on peut admirer le matériau de la structure, « en fibre de carbone » précise Stéphane Gay, directeur des services automobiles de BMW Paris Vélizy, qui ajoute : « La certification carbone de notre site de Vélizy garantit un travail de qualité répondant aux exigences les plus strictes du constructeur BMW, avec une équipe de carrossiers et de peintres spécialisés, formés à l'utilisation de matériaux tels que l'aluminium, la fibre de carbone et les aciers spéciaux et assemblés selon des procédés de rivetage, collage et soudure. Seules deux concessions BMW en France sont aujourd'hui aptes et certifiées pour intervenir sur la fibre de car-

Le directeur des services nous entraîne ensuite au sous-sol où l'on découvre un immense parking et une première aire de lavage,



L'un des préposés responsable pour le lavage utilise la haute pression pour nettoyer le bas de caisse et les jantes de cette berline avant l'étape de passage au portique.



Ce vaste sous-sol sert de parking pour les voitures des clients.

Les véhicules lavés et ayant été préparés (voitures neuves vendues), entretenues ou réparées (des clients) sont fin prêts pour être remis à leur propriétaire.

Ce portique Genius Vitesse Gold Edition réalise 20 000 lavages par an !



lingette, s'assurer aussi de la propreté des seuils de portes... Avant le passage au portique, installé également au sous-sol, le technicien utilise la lance haute pression avec de la mousse active sur les jantes et les bas de caisses sales. Le portique (Christ Genius Vitesse gold Edition) effectue 20 000 lavages par an et depuis 2 ans, fonctionne non-stop, hormis les interruptions pour réaliser les pleins de produits et l'entretien courant...

Ce portique sur rails adopte une configuration de type « tunnel », car son aménagement permet





Photo de gauche : l'espace réparation a été aménagé comme dans l'usine BMW. Ci-contre, une Mini totalement rénovée par les équipes du concessionnaire pour le 60^e anniversaire de la marque.

Ci-dessous, une jante alu dont les bords ont été rectifiés au laser...



aisément de placer 2 à 3 véhicules l'un derrière l'autre, selon leur taille, ce qui permet d'aller plus vite. Chaque véhicule qui quitte l'aire de lavage porte une étiquette au rétro intérieur mentionnant que « Le lavage express de votre voiture a été réalisé ». A partir de cet endroit, un « chauffeur jockey » va conduire la voiture dans un autre espace réservé, cette fois, à la remise du véhicule à son propriétaire, tout à côté des bureaux de la réception.

voir travailler dans un espace clair, spacieux et adapté aux besoins des nouvelles technologies de nos produits » explique Stéphane Gay. L'atelier est volumineux et occupe une partie des 11 000 m² couverts (sur un total de 20 000 m²), la propreté est de rigueur partout, « en toutes

saisons » y compris dans la section réservée à la carrosserie, avec ses espaces de réparations des parechocs et panneaux. Il y a 6 aires de préparations peinture, 2 cabines de peinture, ainsi qu'une machine révolutionnaire de haute technologie capable de réparer les jantes. « Sa fonction

Stéphane Gay, directeur des services automobiles de BMW Paris Vélizy, nous fait découvrir l'espace de lavage équipé d'un portique Leanus de Christ.

L'atelier est aménagé selon les process d'une chaîne de production

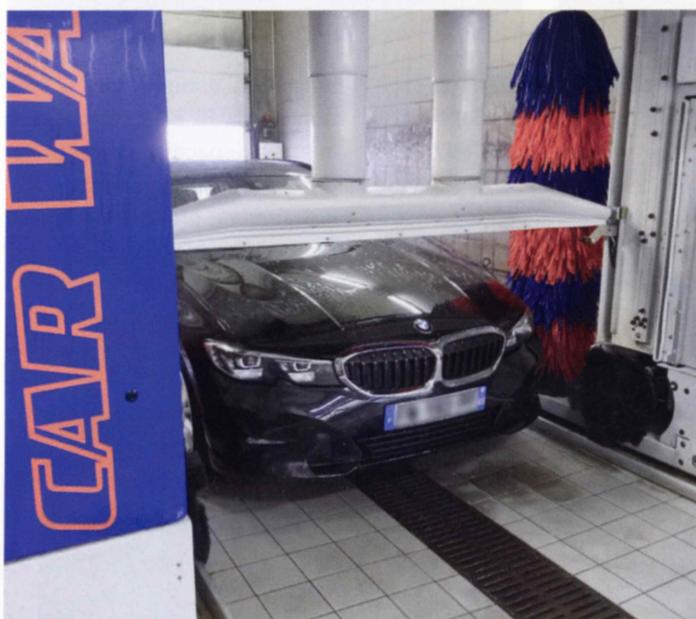
Volonté de la marque, l'atelier est très spacieux et aménagé pour les 20 techniciens sans oublier les 13 autres en carrosserie. Cela à tout l'air d'une usine... « On a disposé les postes en vis-à-vis avec une large allée, et comme vous pouvez le constater, chaque technicien est heureux de pou-





Le portique Leanus, spécialement conçu pour les concessions auto, va effectuer diverses étapes de lavage visant à dégraisser la carrosserie (prélavage, projections de jets d'eau puissants, passage des brosses, puis séchage...) et ce en peu de temps.

Les produits de lavage sont stockés dans l'une des aires servant à la carrosserie. A droite la berline étincelante sortant du lavage.



principale est de rectifier au laser les bords des jantes en aluminium abimées par des coups de trottoir. C'est une économie substantielle pour le client, qui n'a plus besoin nécessairement de remplacer ces pièces qui peuvent être très coûteuses », poursuit Stéphane Gay.

Derrière une porte se trouve le deuxième portique de lavage, un Leanus également signé Christ, BMW Distribution ayant acquis 3 stations de lavage en moins d'un an. Le portique Leanus est réservé aux véhicules neufs et d'occasion vendus par le garage, c'est donc le « portique préparation ». Sa fonction principale est de dégraisser la carrosserie et de la sécher...

Des « outils » indispensables

Le lavage fait donc partie intégrante des services offerts par le concessionnaire à ses clients qu'il va ainsi fidéliser : « C'est un ensemble, je dirais, avec le personnel dédié à l'accueil des clients, les "conseillers services" qui jouent le rôle d'ambassadeur, ils écoutent également le client, expliquent ensuite les interventions réalisées sur sa voiture, souligne Stéphane Gay, le lavage sera l'ultime étape avant la remise des clés, on "boucle ainsi la boucle" de notre partie "services à la clientèle" ».



Agréablement surpris par l'ensemble des prestations

Les clients d'ailleurs sont ravis, certains agréablement surpris. Ces derniers le rendent bien puisqu'ils continuent de faire confiance à la marque. Ce fut le cas en 2016, où, à la suite d'une étude TNS Sofres, baptisée « Car 360 » et réalisée pour notre confrère *Journal de l'automobile*, BMW fut la marque la plus plébiscitée par ses clients.

L'attachement se définit autour de quatre dimensions : la qualité du produit, l'agrément et le design, le coût d'utilisation et le service après-vente. « Ces marques ont réussi à enclencher



Dernière inspection dans l'espace réception-atelier couvert et protégé des aléas de la météo.

FLOWEY®

MADE IN LUXEMBOURG

INNOVATION ■ QUALITY ■ EFFICIENCY

4 SEASONS = 4 PARFUMS AGRÉABLES



FAITES DU MARKETING OLFACTIF!

- Avec des produits fortement parfumés
Et augmenter la rentabilité de votre centre de lavage avec nos produits **FORTEMENT CONCENTRÉS !**

CONTACTEZ-NOUS POUR PLUS D'INFORMATIONS:
info@flowey.com - Tél.: +352 33 52 50 - www.flowey.com



expo
MECÂNICA²⁰

PAVILLON 4
STAND D11



A côté de l'immense showroom (photo du bas à droite), la concession expose sa voiture électrique i3. Seules deux concessions BMW en France - dont Paris Vélizy - sont aujourd'hui aptes et certifiées pour intervenir sur la fibre de carbone (photo du haut), présente sur les modèles BMW i3 et i8.

un cercle vertueux de confiance avec leurs clients. La personnalisation, l'individualisation de la relation, la capacité à surprendre positivement le client sont autant d'atouts pour créer un lien fort », avait alors expliqué Karen Tartour, directrice du secteur automobile de Kantar TNS.

En France, BMW n'est pas le premier constructeur en part de marché, mais néanmoins, en 2019, la marque a immatriculé 57 537 unités (tous modèles confondus), en hausse par rapport à 2018 selon les statistiques du Comité des Constructeurs Français d'Automobiles (CCFA). La marque Mini s'est maintenue au-dessus des 27 000 unités.

FRANÇOIS GILBERT



Après avoir passé l'entrée de la concession, les clients sont accueillis ici. Ci-dessous, derrière les vitres, le parc VO, puis l'espace de stockage des voitures neuves sur plusieurs étages...



LES VOITURES STOCKÉES EN ÉTAGE À L'INTÉRIEUR

Pour conserver les véhicules à l'abri du froid et de la chaleur, quoi de plus naturel que de les stocker à l'intérieur... C'est le cas chez BMW-Mini de Paris Vélizy où on les a garés au sous-sol ainsi que sur trois étages ! Face au bâtiment d'accueil de BMW, se trouve un autre, parallèle. Au rez-de-chaussée sont exposées les voitures d'occasion.

Ainsi, les clients peuvent tranquillement choisir le modèle qu'ils souhaitent, ouvrir les

portières, tester les sièges et même prendre le volant pour en savoir un peu plus côté conduite... La succursale mettant également des modèles neufs à la disposition de ses clients pour les essais routiers.

Le stockage intérieur permet aussi de gagner du temps en ce qui concerne la préparation. Le lavage, ultime étape avant la remise des clés, permet de présenter un véhicule à l'image de la marque... « Es ist perfekt » comme disent alors les Allemands.

