

14 | PROMOUVOIR L'OFFRE ACCESSOIRES

Prestations standard

- **Client** : Découvrir les accessoires Maserati. Être informé sur les accessoires disponibles pour le véhicule commandé ou en sa possession, et être informé des prix pratiqués. Prendre livraison du véhicule avec les accessoires commandés installés.
- **Distributeur** : Augmenter la vente d'accessoires, développer l'activité Après-vente.

Principales fonctions concernées : Personnel des pièces de rechange, conseiller de service.

1 Désignation du personnel des pièces de rechange

- La fonction du personnel des pièces de rechange est accompagnée d'une description.
- Le personnel des pièces gère les différentes actions présentées dans ce standard, en collaboration avec le conseiller de service.

2 Liste des accessoires à promouvoir

- Lister les accessoires pour chaque modèle de la gamme avec le prix, incluant l'installation et la TVA
- Au moins un exemplaire de chaque accessoire de la liste est en stock.
- La liste des accessoires sélectionnés est en possession de chaque vendeur, manutentionnaire et CS.

3 Liste des accessoires à exposer par le personnel des pièces

- Dans des meubles/vitrines, sur le(s) véhicule(s) d'exposition et sur le site web du concessionnaire.
- Liste par lanceurs, saisonnalité (été/hiver) et promotions en cours.

4 Mise en place de supports de communication

- Vidéo de présentation de la gamme d'accessoires et animations web sur écrans (TV, cadre numérique, internet) dans l'espace d'exposition et à la réception Après-vente.
- Brochures sur des présentoirs en libre-service.

5 Meubles/vitrines d'exposition des accessoires

- Dans l'espace d'exposition.
- À la réception Après-vente.
- Dans l'espace de livraison (livraison accessoires).
- Mobilier propre (pas de poussière ni d'empreintes digitales) et bien approvisionné.

6 Exposition d'au moins un véhicule accessoire dans la salle d'exposition

- Accessoires adaptés à la saison.
- Accessoires complémentaires à ceux exposés dans les meubles/vitrines.

14 | PROMOUVOIR L'OFFRE ACCESSOIRES

7

Suivi mensuel des ventes d'accessoires

- Les ventes d'accessoires doivent être ajoutées en tant que KPI spécifique et mises en évidence dans les rapports ou présentations de chaque revue d'activité mondiale mensuelle interne avec le service après-vente, les ventes, le personnel des pièces et le responsable des pièces de rechange.
- Indicateurs à suivre : chiffre d'affaires accessoires et/ou chiffre d'affaires accessoires par nouvelle vente.