

16 | CONSTITUTION ET GESTION DU PARC DE VÉHICULES DE REMPLACEMENT

Prestations standard

- **Client** : Pouvoir réserver un véhicule de remplacement dès la prise de rendez-vous afin d'en disposer le jour où il dépose son véhicule. Bénéficier d'une visibilité immédiate sur l'offre et les prix des « Véhicules de remplacement » proposés par le distributeur.
- **Distributeur** : Répondre aux besoins de mobilité des clients. Professionnaliser la gestion du parc Véhicules de remplacement Valider l'offre Véhicule de remplacement auprès des clients.

Principales fonctions concernées : Responsable après-vente, responsable des ventes véhicules neufs.

1 Création ou renouvellement du parc de véhicules de remplacement par le responsables des ventes

- Prise en compte la politique commerciale et de l'aide financière de Maserati.
- Échanges avec le responsable après-vente pour déterminer les véhicules adaptés au type d'après-vente clients de la concession (clients particuliers, entreprises, artisans, ...)
- La préparation administrative (entrée en stock de véhicules de remplacement, immatriculation, assurance, ...), technique et esthétique est effectuée.
- La gestion du parc existe et la réparation éventuelle des véhicules de remplacement est organisée.

2 Gestion opérationnelle du parc de véhicules de remplacement

Une personne chargée de gérer le parc de véhicules de remplacement est identifiée. Ses tâches principales sont :

- Mise à jour du parc de véhicules de remplacement dans les outils des conseillers de service
- Gestion quotidienne du parc avec un suivi de l'état du parc et de son plan de rotation (entretien, kilométrage, âge, réparation, ...), la gestion des contrats de prêt/bail, la notification et le suivi des réclamations et des amendes, ...

Documentation d'accompagnement [Exemple de tableau de gestion du parc de véhicules de remplacement](#)

3 Activité du parc et suivi des véhicules de remplacement

À l'aide d'un tableau de bord mensuel, le gestionnaire du parc de véhicules de remplacement suit :

- La mise à jour de la liste des véhicules en fonction des entrées et des sorties du parc
- Le taux et la durée d'utilisation de chaque véhicule (nombre de jours de sortie/nombre de jours ouvrables)
- Le taux de facturation (jours facturés/jours ouvrables) et le rapport coût-efficacité du parc
- Les provisions pour charges et coût de possession (amortissement, combustible, lavage, réparation, ...).

16 | CONSTITUTION ET GESTION DU PARC DE VÉHICULES DE REMPLACEMENT

4 Véhicules de remplacement facilement accessibles et prêts à l'emploi

- Les véhicules de remplacement sont garés dans une zone dédiée.
- Les clés sont identifiées et stockées dans un endroit sûr.
- Les véhicules sont propres (extérieur et intérieur) et ne contiennent pas d'effets personnels.
- La charge du carburant et/ou de la batterie est améliorée, si nécessaire.
- Chaque véhicule dispose d'un portefeuille comprenant : le guide d'utilisation, les certificats d'immatriculation et d'assurance en cours de validité (ou copies), le numéro de téléphone de l'Assistance, un constat d'accident, les documents et équipements requis par la législation locale (ex : kit de sécurité), ... Dans le cas d'un véhicule à faibles émissions, un câble pour charger la batterie de traction.

5 Communication sur les véhicules de remplacement disponibles sur place

- L'équipe après-vente est en mesure de promouvoir ou d'informer le client sur l'utilisation et les conditions du véhicule de remplacement.