



LAVANCE
LE LAVAGE AUTO PAR EXCELLENCE

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

LE SAV A L'HEURE DU NUMERIQUE POUR UN MEILLEUR SERVICE CLIENTS

Vern-sur-Seiche, le 8 décembre 2014 --- En décembre 2012, LAVANCE, leader sur le marché français de la vente, de la maintenance et de l'exploitation de stations de lavage pour Automobiles et Poids Lourds, annonçait le lancement de son projet "100% CLIENTS SATISFAITS". 2 ans plus tard, la satisfaction de ses clients est toujours au cœur de la stratégie du Groupe. Focus sur les outils et organisations mis en place pour améliorer le service clients du Groupe LAVANCE.

Une tablette pour des techniciens toujours connectés

Et si les techniciens SAV'O, la structure intégrée du Groupe pour l'installation et la maintenance des équipements de lavage VL et PL, avaient accès en ligne, et donc de façon autonome, à l'ensemble de la documentation technique des matériels LAVANCE mais aussi aux données de son ERP (base de données, historiques d'intervention...) ? C'est ce pari qui est à l'origine du développement de la tablette SAV'O MOBILE par les équipes SAV'O.

En effet, plus de rigueur, c'est indéniablement un meilleur service client : les temps d'intervention sont améliorés grâce à l'accès en temps réel aux références, informations et documentations techniques ainsi qu'à une meilleure connaissance des matériels de lavage des clients LAVANCE et des interventions dont ils ont fait l'objet.



Sans oublier que la tablette SAV'O MOBILE propose une **gestion fiabilisée du stock embarqué des techniciens**. Enfin, les techniciens ne rencontrent plus de problèmes de déconnexion au moment de la clôture de leurs interventions grâce à la couverture du réseau 3G/4G.

La tablette SAV'O MOBILE, c'est également **la possibilité de mieux communiquer avec les clients LAVANCE, de leur présenter le détail des interventions de façon claire, sur un grand écran**.

La tablette SAV'O MOBILE a été conçue pour être évolutive. Des applications métier comme les procès verbaux de mise en service ou encore le suivi des réserves seront ainsi mises en place de façon à améliorer toujours plus la qualité de service du Groupe. Pour l'heure, l'outil intègre d'ores et déjà sa

1ère application : le nouveau catalogue de pièces détachées et de consommables qui permet aux clients de passer leurs commandes plus facilement auprès de leur technicien.

L'ensemble des techniciens SAV'O disposent désormais de ce nouvel outil et ont été formés à son utilisation. Les techniciens, qui ont été consultés lors des réunions régionales de novembre, s'accordent sur le fait que **la tablette est l'atout qui contribue le plus à l'amélioration de la qualité de leur travail.**

Des formateurs pour accompagner les techniciens SAV'O

Le Groupe LAVANCE souhaite fidéliser ses clients grâce à une expérience positive de ses services. C'est dans ce but que la Direction a concentré ses efforts sur les moyens mis à disposition de ses techniciens SAV'O. Avec la tablette SAV'O MOBILE. Et avec un accompagnement accru au quotidien.

LAVANCE met ainsi en place **une task-force de formation continue constituée de 3 formateurs issus des équipes internes.**



Leur mission consiste à mettre en place des **plans de formation individuels** et à assurer la formation individuelle des techniciens sur le terrain da façon à **améliorer toujours plus la qualité des prestations.**

Les nouveaux techniciens bénéficiaient jusqu'à ce jour d'un parcours d'intégration de 7 semaines sur 7 secteurs différents en France. Un formateur accompagnera désormais chaque nouvel arrivant directement sur son secteur. Une façon plus efficace de se familiariser avec son secteur, son parc machines et ses clients.

Les formateurs dispenseront également des formations en groupes sur des modules spécifiques (nouveaux produits, monétique...).

Enfin, les formateurs techniques auront **la charge de la formation sécurité et devront assurer le respect des procédures et des consignes de sécurité d'intervention.**

Des équipes SAV renforcées

SAV'O densifie son maillage sur le terrain avec le recrutement de 4 nouveaux techniciens en 2014 et porte à 87 le nombre de ses techniciens présents chaque jour chez ses clients.

Enfin, **afin d'améliorer la qualité de l'accueil téléphonique de ses clients, la plate-forme téléphonique SAV'O est renforcée et passe de 8 à 10 personnes .**

"Mériter la confiance de nos clients est une préoccupation culturelle dans le Groupe LAVANCE, particulièrement au sein des équipes SAV'O, en contact quotidien avec eux. Depuis 2 ans, nos investissements technologiques et humains ont une seule ambition : tirer le meilleur du potentiel de nos équipes pour servir toujours mieux nos clients. Nos équipes SAV ont pris à leur compte notre projet "100% Clients Satisfaits" et portent fièrement cette promesse d'exigence au quotidien." explique Guillaume ROUX, Directeur Général du Groupe LAVANCE.

A propos de LAVANCE :

Spécialiste du lavage auto depuis 35 ans, LAVANCE est leader sur le marché français du négoce, de la maintenance et de l'exploitation d'équipements de lavage pour automobiles et Poids Lourds.

Le Groupe LAVANCE commercialise des portiques, des centres Haute Pression, des tunnels et des systèmes de recyclage des eaux aussi bien pour le VL (Véhicule Léger) que pour le PL (Poids Lourd) et les Bus. LAVANCE est le distributeur exclusif des équipements de lavage auto ISTOBAL en France depuis 25 ans. ISTOBAL est aujourd'hui un des fabricants leaders du marché, exportant ses équipements de lavage dans le monde entier.

La force de LAVANCE réside dans le cumul de ses activités autour de son cœur de métier : la commercialisation, le service (installation et maintenance) et l'exploitation de stations de lavage.

Avec plus de 7 000 stations de lavage auto et Poids Lourds dont plus de 350 sites en exploitation, LAVANCE jouit d'une excellente couverture dans l'Hexagone.

LAVANCE compte parmi ses clients les grands acteurs du marché du lavage auto (pétroliers et grande distribution), les laveurs indépendants, les acteurs du secteur automobile, du secteur de la location, les communautés urbaines, les administrations, les transporteurs et autocaristes....



Contact Presse :

LAVANCE - Sandrine Létandard

Tél : 02 99 32 75 79 - Mobile: 06 82 77 56 92

sandrine.letandard@lavance.com