

MISE  
EN MAIN  
VUL

EXCELLENCE - EXIGENCE - ÉMOTION

C'est tout cela l'expérience client  
selon Mercedes-Benz.



Au cœur de l'expérience client,  
de la fidélisation et de la prescription.



## Dépasser la satisfaction pour viser la prescription.

Vous le savez, la relation client en général et la satisfaction client en particulier sont une somme de détails qui, en réalité, n'en sont pas.

Chaque détail compte, chaque point de contact client doit être minutieusement préparé et géré. Le moment de la mise en main d'un véhicule utilitaire léger à votre client n'échappe pas à la règle. Ce jour tant attendu par le client, souvent plusieurs semaines, doit en effet dépasser la simple présentation du véhicule commandé et la remise des clés.

La mise en main est un moment stratégique sur lequel vous et vos équipes devez capitaliser : rien n'est encore acquis, tout se joue maintenant. Tout l'enjeu pour vos collaborateurs en charge de cette mission réside dans le fait de savoir dépasser la dimension rationnelle et fonctionnelle de ce rendez-vous pour en faire un véritable événement en soi, un moment émotionnel et privilégié que votre client n'oubliera pas.

Nous touchons là au cœur de l'expérience client : car la relation client ne se résume pas à un simple parcours d'achat. L'expérience avec notre marque se poursuit lors de la réception du véhicule et bien après. Vous avez donc un rôle capital à jouer auprès de votre client pour la rendre toujours plus remarquable.

Marque « Premium » par définition, Mercedes-Benz se doit d'être à la hauteur de ce Jour J. Une préparation minutieuse, une présentation vivante et enthousiaste et surtout un suivi continu sont les clés d'une mise en main réussie et le gage d'une fidélisation cruciale pour l'avenir.

Tous ensemble, faisons de chaque mise en main un moment unique particulièrement réjouissant pour votre client et saisissons l'opportunité d'incarner l'esprit d'excellence que nous représentons.

### SOMMAIRE

MOBILISER  
TOUS LES ACTEURS

03

PEAUFINER  
SA PRÉPARATION

04

EXCELLER  
DANS L'ACTION

06

RÉUSSIR  
SON SUIVI

10

### 1. MOBILISER TOUS LES ACTEURS

# PARCE QU'IL FAUT TOUTE UNE ÉQUIPE POUR FAIRE UNE MISE EN MAIN « PREMIUM »

La réussite d'une mise en main tient tout autant à des aspects de logistique et de professionnalisme qu'à des considérations émotionnelles. Et c'est en unissant les compétences et la force de représentation de chaque membre de votre équipe, au-delà du Van Expert, que vous construirez un moment unique en son genre et passionnant pour votre client.

#### LE VENDEUR

- C'est le chef d'orchestre de la vente.
- Quelles que soient les structures et les organisations, c'est à lui d'assurer le suivi client et de créer la part d'émotion indispensable.
- Il est et reste son interlocuteur privilégié, celui qui a su convaincre et bâtir une relation de confiance.

#### LE VAN EXPERT

- C'est « LE » spécialiste de la mise en main : sa parfaite maîtrise des produits et services en fait un référent technique incontournable.
- Son challenge est à la fois de savoir transmettre ses connaissances pratiques et sa passion pour la marque.

#### LES ACTEURS

#### LA SECRÉTAIRE COMMERCIALE

- Celle sans qui aucun véhicule ne pourrait être immatriculé, donc livré !
- Son rôle est particulièrement important pour renforcer la sérénité de votre client.



#### ET VOUS MANAGER DANS TOUT CELA ?

C'est à vous de rappeler les fondamentaux de la mise en main, de fédérer et d'animer votre équipe autour de ce moment exceptionnel pour votre client.

2. PEAUFINER SA PRÉPARATION

PARCE QUE CHAQUE  
DÉTAIL A TOUTE SON IMPORTANCE

Le temps n'est pas à l'improvisation. Une parfaite préparation de la mise en main assurera à chacun le moment venu de pouvoir se concentrer sur l'essentiel de sa mission : prendre soin du client, répondre à ses questions, le rassurer sur son acte d'achat et prolonger la part de rêve qui en découle.



RESTER VIGILANT SUR LA LOGISTIQUE

S'assurer qu'il n'y aura pas de mauvaises surprises : de la conformité du véhicule à sa préparation, tout doit être sous contrôle. Coordonner tous les intervenants afin que le scénario idéal soit respecté à la lettre.



VÉRIFIER LA DISPONIBILITÉ DU CLIENT

Lui rappeler la date et l'heure du rendez-vous. Mentionner le déroulé de la mise en main et rappeler au client la nécessité de venir avec tous les documents.



PERSONNALISER SON DISCOURS

3 mises en main en fonction de votre interlocuteur :

Convoyeur / Chauffeur / Client-conducteur



LA CHECK-LIST DE PRÉPARATION :

Nom du client :

Véhicule livré :

VÉHICULE :

✓ Vérifier l'état du véhicule

✓ Vérifier la préparation du véhicule

Date et heure de livraison :

✓ Vérifier la conformité au bon de commande

✓ Vérifier les contrats de service vendus,  
options, carrosserie.

ESPACE DE LIVRAISON :

✓ S'assurer de la disponibilité de l'espace

✓ S'assurer de la propreté de l'espace

QUI VIENT CHERCHER LE VÉHICULE ?

✓ Convenir d'une date et d'un horaire de RDV

✓ S'assurer d'une disponibilité suffisante de sa part (1h30 minimum)

✓ Confirmer le RDV à J-1 (par SMS ou par téléphone)

✓ Lui transmettre la liste des documents indispensables

ORGANISATION :

✓ S'assurer d'être disponible à l'heure fixée

✓ Prévenir l'accueil de l'horaire d'arrivée du client

✓ Coordonner l'administratif avec le secrétariat commercial

✓ Briefer le vendeur



ENTREtenir LE FIL DE LA RELATION

// OBJECTIFS :

- Sécuriser le RDV
- Vérifier la liste des documents indispensables

J-3  
J-3



VAN EXPERT ou Secrétaire par mail

COMMENT ?

*Cher M. Client,*

*Le jour de livraison de votre véhicule approche.*

*Vous avez dû être contacté par Mme XXXXXX notre assistante commerciale pour fixer le RDV et évoquer les aspects administratifs de la livraison.*

*Pour rappel, vous trouverez ci-dessous la liste des documents indispensables à son bon déroulement. Merci de bien vouloir vérifier que tout est en votre possession et n'hésitez pas à me contacter si vous avez le moindre doute.*

*Au plaisir de vous rencontrer lors de la livraison de votre véhicule.*

*Cordialement.*

*M. VAN EXPERT*

// OBJECTIF :

- Rappel du RDV de livraison

J-2/J-1



VAN EXPERT

COMMENT ?

*Cher M. Client,*

*Je vous confirme la livraison de votre XXXXXX le JJ/MM à HHhMM.*

*Merci de prévoir environ 1h30 pour que nous puissions optimiser ce moment privilégié.*

*N'oubliez pas de vous munir des documents administratifs nécessaires.*

*Cordialement.*

*M. VAN EXPERT*

LES DOCUMENTS INDISPENSABLES :

POUR LES PROFESSIONNELS ET PARTICULIERS :

- Le règlement total du véhicule par chèque certifié par la banque (ou virement)
- Attestation d'assurance de votre nouvelle Mercedes-Benz
- Le règlement des frais de Carte Grise

POUR LES PROFESSIONNELS :

- L'original d'un extrait K-Bis ou Siren de moins de 2 ans de votre activité
- L'original de la carte d'identité ou du passeport d'une personne figurant sur le K-Bis / Siren
- Le cachet commercial de votre société

POUR LES PARTICULIERS :

- L'original de la pièce d'identité du/des propriétaire(s) du véhicule (carte d'identité ou passeport de moins de 10 ans ; pour les personnes de nationalité étrangère hors CE, merci de fournir un passeport avec Visa)
- L'original du justificatif de domicile au nom et adresse du/des propriétaire(s) (quittance de loyer ou facture EDF de moins de 3 mois)

SI REPRISE D'UN PRÉCÉDENT VÉHICULE :

- La Carte Grise
- Le double de clés
- L'antivol de roue
- Le carnet d'entretien si existant
- Les codes éventuels (Radio, Téléphone, Alarme, Coupe circuit...)
- Un contrôle technique et pollution de moins de 6 mois si la première immatriculation du véhicule remonte à plus de 4 ans

### 3. EXCELLER DANS L'ACTION

# PARCE QUE NOTRE EXIGENCE DOIT S'EXPRIMER À CHAQUE SECONDE

Incarner une marque « Premium » signifie pour vous comme pour nous ne jamais rien laisser au hasard et faire preuve d'une grande précision. Les présentations statiques et dynamiques constituent des phases clés de la mise en main d'un véhicule. Ce momentum, tant attendu par le client, se doit d'être parfaitement orchestré et théâtralisé pour combiner fluidité, passion et professionnalisme.

## RÉUSSIR SA MISE EN MAIN

### 1. DE L'ACCUEIL JUSQU'À LA PRÉSENTATION CLIENT-CONDUCTEUR

Votre client n'attend qu'une chose : découvrir son nouveau Mercedes-Benz !  
Alors pour toutes les étapes qui précèdent cet instant T, mieux vaut être rapide, précis et efficace.

- Créer un lien avec le client dès son arrivée en l'appelant par son nom.  
Lui proposer un café ou un rafraîchissement (Vendeur, Secrétaire commerciale, Van Expert)
- Présenter le déroulement de la livraison (formalités administratives, découverte, mise en main statique, mise en main dynamique et dernières recommandations) ainsi que les différents membre de l'équipe qui vont y prendre part.



### CHAQUE DÉTAIL COMPTE, SOIGNEZ VOTRE ACCUEIL CLIENT !

Concentrez-vous sur votre client, ne le lâchez pas des yeux et captez ses émotions. Il sera temps de parler technique plus tard !

### 2. LA MISE EN MAIN OPÉRATIONNELLE

Cette présentation doit réussir le subtil équilibre entre émotion et raison, à travers les bénéfices clients et les informations fonctionnelles délivrés.

- La phase de présentation STATIQUE suivant 4 étapes :



#### AVANT

|             |
|-------------|
| CLÉS        |
| OPTIQUES    |
| MOTEUR      |
| MAINTENANCE |

#### ACCÈS LATÉRAL DROIT

|                          |
|--------------------------|
| PORTE LATÉRALE           |
| TÉLÉCOMMANDE             |
| CROCHET ATTELAGE         |
| OUVERTURE RIDELLES       |
| ACCÈS COFFRE À OUTILS    |
| MARCHEPIED ÉLECTRIQUE    |
| ESSIEUX AVANT ET ARRIÈRE |



#### ARRIÈRE

|                               |
|-------------------------------|
| CAPTEURS ou CAMÉRA DE RECUL   |
| PORTES BATTANTES              |
| ROUE DE SECOURS               |
| HABILLAGE BOIS/CAOUTCHOUC/ALU |
| CARROSSERIE                   |

#### CABINE CÔTÉ CONDUCTEUR

|                      |
|----------------------|
| SIÈGE CONDUCTEUR     |
| MULTIMÉDIA + MB UX   |
| UNITÉ DE COMMANDE    |
| COMBINÉ D'INSTRUMENT |
| MERCEDES PRO CONNECT |



## • La vente d'accessoires

Organisez avec votre responsable magasin, la promotion des accessoires (catalogues, offres promotionnelles, boutique...).



### Mercedes-Benz Guides

Via l'application, le client peut charger sur son smartphone la notice de son véhicule.



## • La phase de présentation DYNAMIQUE :



SERVICES CONNECTÉS

BOÎTE AUTOMATIQUE

MANŒUVRE DE STATIONNEMENT

ASSISTANCE À LA CONDUITE

L'essai permettra au client d'adopter l'usage d'un équipement particulier : effectuer pour cela une démonstration puis demander au client s'il veut essayer à son tour.

**> Utilisez le manuel de Livraison**



## PRÉSENTATION DES INTERLOCUTEURS SERVICE APRÈS-VENTE

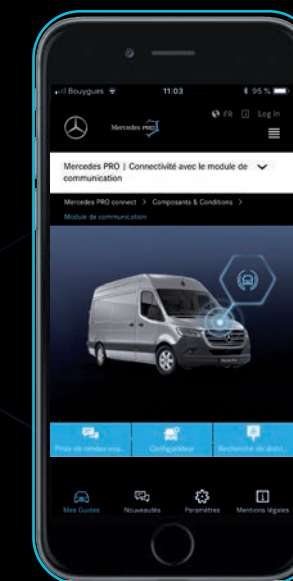
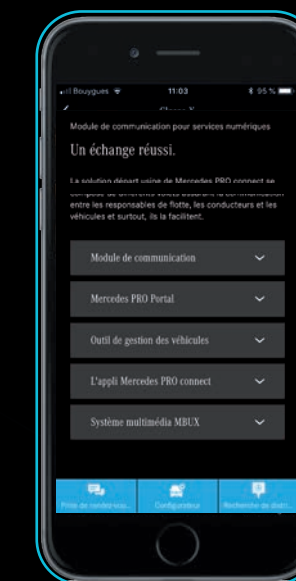
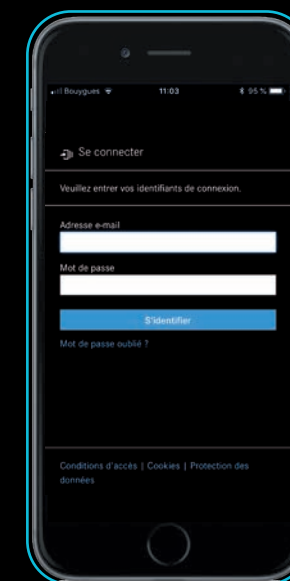
Emmener le client au Service Après-Vente. Lui présenter ses futurs interlocuteurs, leurs missions et enclencher la relation. Rappeler les services Mercedes Pro liés à l'atelier (Mobilo, Contrat de Services et entretien du véhicule).



## Mercedes PRO Connect App



- Installez l'application sur le smartphone du chauffeur
- Mise en service de l'appli pour assigner le véhicule (au cas où le gestionnaire de parc n'a pas assigné le véhicule)
- Lui présenter les fonctionnalités principales



### Mercedes PRO Portal

<https://portal.pro.mercedes-benz.com>

➔ Le portail pour l'entreprise





## 4. RÉUSSIR SON SUIVI

# PARCE QUE DEMAIN SE JOUE AUSSI EN CE JOUR PRÉCIS

La Relation Client ne s'achève pas avec la remise des clés à votre client et à son départ de votre établissement. Au contraire, tout ne fait que commencer et de nombreux détails peuvent venir atténuer sa satisfaction. La mise en main d'un véhicule est d'abord et avant tout l'occasion de fidéliser vos clients et, pourquoi pas, d'en faire vos plus grands ambassadeurs en générant des recommandations



### GARDER LE CONTACT

Être attentionné pour son client, lui montrer que nous tenons nos promesses et s'assurer de sa pleine et entière satisfaction.



### NE LAISSER AUCUNE PART D'OMBRE

Il est peu probable que votre client ait tout retenu du premier coup. Lui proposer activement une deuxième mise en main si nécessaire.



### ET APRÈS LA LIVRAISON...

#### // OBJECTIFS :

- Remercier le client de sa venue

**SMS 1H APRÈS → VAN EXPERT**

#### COMMENT ?

*Cher M. Client,  
Bonne route à bord de votre XXXXXXXX.  
Je suis à votre disposition, n'hésitez pas à me contacter  
pour toute question concernant l'utilisation de votre véhicule.  
Cordialement.  
M. VAN EXPERT*



### N'OUBLIONS PAS...

Tout ce qui se passera le jour de la livraison nous permettra d'amplifier la satisfaction du client et de le fidéliser en vue d'un prochain achat. Mais cela va bien plus loin...



#### // OBJECTIFS :

- S'assurer de la satisfaction du client et lui montrer que l'on reste disponible pour lui

**TÉL. 5 JOURS APRÈS LIVRAISON → VAN EXPERT**

#### COMMENT ?

*Bonjour M. Client,  
M. « XXXXXXXX » Mercedes-Benz  
Comment allez-vous ? Je vous appelle  
comme convenu afin de m'assurer de votre  
satisfaction.*

**OK**

😊 Tout va bien

**PAS OK**

😞 Organiser un nouveau rendez-vous

## ACTIVER LA RECOMMANDATION

#### // OBJECTIFS :

- S'assurer de la satisfaction du client et si il a eu l'occasion de présenter son nouveau véhicule à des amis, collègues,...

**TÉL. 4 SEMAINES APRÈS LIVRAISON → VENDEUR**

#### COMMENT ?

*Demander au client des noms de personnes  
auprès de qui il peut se recommander et  
prendre contact.*

