



Mercedes-Benz
The best or nothing.

Guide vendeur 2020

Mercedes Benz VANS



Lecture



Document réservé à un usage interne

Guide vendeur 2020

Accueil

Nouveaux arrivants

Outils informatiques
MB FRANCE

Contacts MBF / MBFS

L'après-vente

Organigrammes

Formation

Commande / logistique

Opérations
Commerciales

Répartition grands
comptes



Guide vendeur 2020

Cher vendeur,

Tout d'abord nous te souhaitons la bienvenue parmi nous ainsi qu'une excellente première semaine dans la marque. Afin de faciliter et clarifier bon nombre de choses, voici un guide du débutant dans la marque qui saura répondre à bon nombre de questions dans un premier temps.

Tu as donc le droit de ...

Dire, je ne sais pas / poser des questions à tes collègues / demander la signification des acronymes (et il y en a beaucoup...)/ demander de l'aide ... / nous appeler (les pages suivantes seront alors fort utiles à cet effet).

Bienvenue !

L'équipe commerce utilitaires France



Guide vendeur 2020

Mon mail d'arrivée et mes demandes d'accès

Un seul mail est à envoyer avec en pièce jointe le formulaire de demande d'accès dûment complété aux différents interlocuteurs afin d'assurer ma bonne intégration à l'univers Mercedes-Benz (logiciels, formation, listes d'envoi,...)



Formulaire de demande d'accès 2020

INFORMATIONS DEMANDEUR

Civilité

Nom

Prénom

Date de naissance

Tél. Portable (pro)

E-mail (pro)

Date d'arrivée

Code Distributeur

Adresse

Code postal

Ville

Fonction

Tél. Bureau

Libellé distributeur

INFORMATIONS WinFi

Action à réaliser :

BP utilisateur

Login WinFi

Mot de passe WinFi

Création

Modification

Suppression

Date

Pour les CDV, Directeurs ou Secrétaires

Role Vendeur

INFORMATIONS Phoenix Web

Login Phoenix Web

Date

Guide vendeur 2020

Lexique du vendeur utilitaire

VUL	<i>Véhicule utilitaire léger</i>
VUL VO	<i>Véhicule utilitaire d'occasion</i>
KAM	<i>Key Account Manager (responsable grands comptes)</i>
CDD	<i>Chef de district = chef de secteur pour MB France</i>
ZM MBFS	<i>Zone Manager = chef de secteur pour MBFS</i>
ZM Après-vente	<i>Zone Manager = chef de secteur pour Mercedes-Benz Après vente</i>
OP Co	<i>OPérations commerciales = conditions de remise consenties aux distributeurs sur l'ensemble de la gamme</i>
Aide à la vente	<i>Aide complémentaire aux OP Co dédiée aux affaires flottes régionales ou à forte concurrence</i>
NE	<i>Négociation = Aide à la vente</i>
ACC AFF	<i>Numéro d'accord / affaire = référence de l'aide à la vente afin de bénéficier des conditions complémentaires</i>
Protocole national	<i>Aide complémentaire préétablie dédiée aux client flottes nationaux</i>
CDV	<i>Chef des Ventes</i>
Pilotage des ventes	<i>Supervise l'équipe des chefs de districts et coordonne l'animation commerciale du réseau</i>
Programmation	<i>Equipe dédiée à la gestion des commandes usine via l'interface Cesar</i>
Produit	<i>Equipe composée de chefs de produit (experts sur chaque produit) ayant pour rôle la gestion du cycle de vie des véhicules (lancement, analyse marchés, conception gamme France) mais aussi le support technique auprès des vendeurs</i>
VanPro	<i>Programme de professionnalisation des distributeurs Mercedes-Benz Utilitaires Européens</i>
Mercedes Benz Academy	<i>Centre de formation Mercedes-Benz</i>
Global training experience	<i>Formation de lancement véhicule où tous les vendeurs Mercedes sont conviés</i>
MBFS	<i>Mercedes-Benz Financial Services</i>
ServiceCare	<i>Extensions de garantie et contrats d'entretien Mercedes-Benz</i>



Guide vendeur 2020

Mes contacts chez Mercedes Benz France

Le Chef de district

*Représente Mercedes-Benz
France dans le réseau*



Relation investisseurs

- Rémunération variable
- Stratégie commerciale et Marketing
- Quotas et Analyses performances
- Formation

Relation avec les CDV

- Suivi des résultats de la concession
- Elaboration du plan des ventes et plan marketing
- Lancement de produit / Challenge vendeurs
- Animation commerciale de l'équipe

Animer les vendeurs

- Intégration x vendeurs
- Suivi résultats et performances individualisé
- Mise en place d'aides à la ventes
- Suivi de la performance qualitative

Guide vendeur 2020

Mes contacts chez Mercedes Benz France

Chaque secteur son chef de district :

Matthieu VERGER

Matthieu.verger@daimler.com
06.68.27.35.14



Benoît CÔME

Benoit.come@daimler.com
06.65.90.15.59



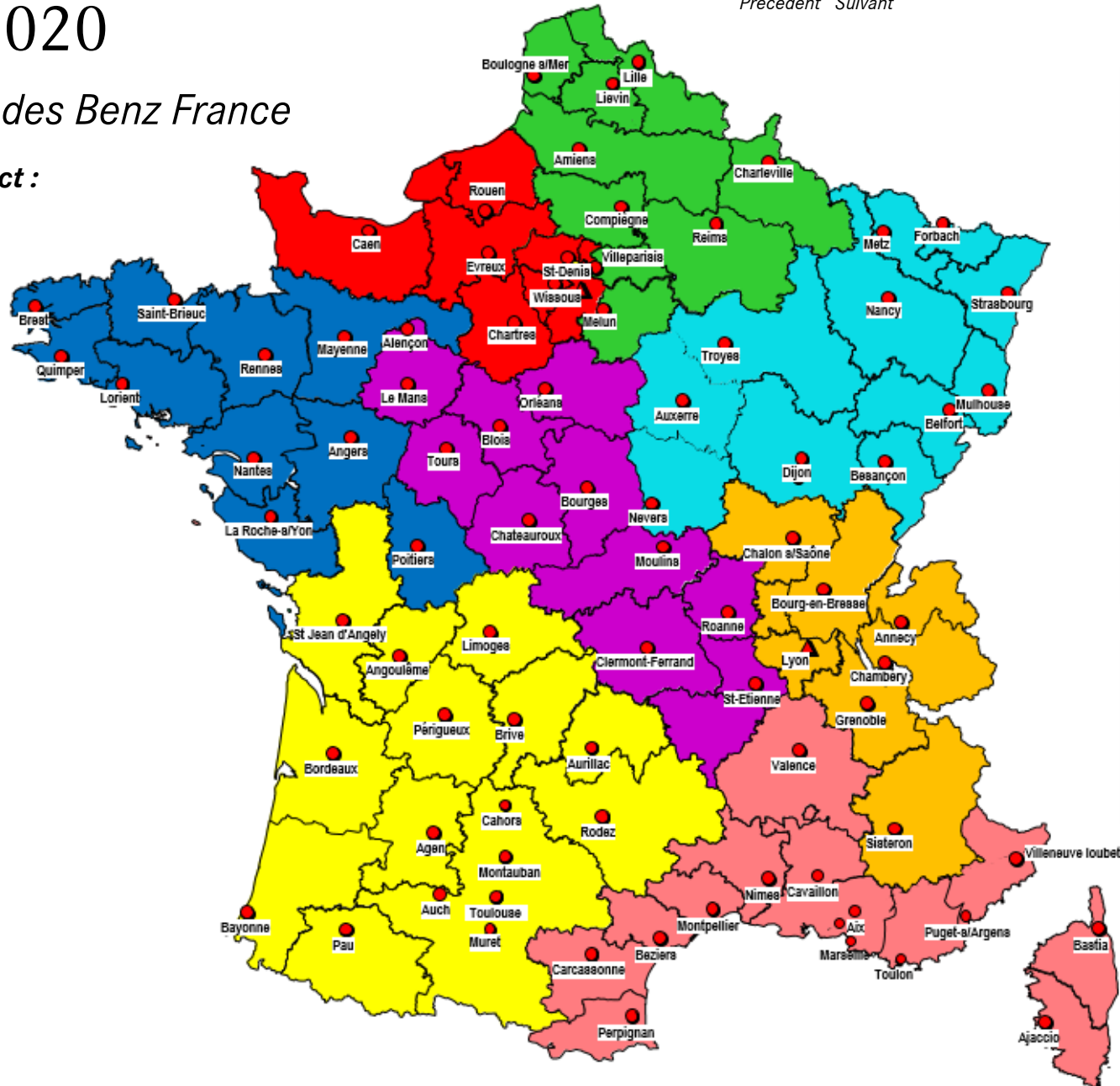
Benjamin TERRIER

benjamin.terrier@daimler.com
07.62.00.38.61



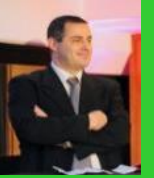
Laure RICHARTE

Laure.richarte@daimler.com
06.68.30.77.04



Stéphane PERIER

stephane.perier@daimler.com
06.82.57.77.94



David ATTALI

david.attali@daimler.com
07.63.73.13.41



Loïc LACHAISE

Loic.lachaise@daimler.com
06.14.12.52.94



Arnaud FOUJANET

Arnaud.foujanet@daimler.com
06.18.03.80.12



Guide vendeur 2020

Mes contacts chez Mercedes Benz France

Le Zone Manager

*Représente Mercedes-Benz
Financial Services dans le réseau*



Relation investisseurs

- Conditions commerciales
- Analyses performances
- Formation

Animer les vendeurs

- Présence aux rapports des ventes
- Présentation des résultats financement et OP
- Présentation des challenges
- Support aux montages des dossiers (formation)

Relation avec les clients

- Gestion des clients corporates
- Reprise du lead lorsque que l'encours des dossiers sont importants (Camion, Bus, flotte)
- Montage administratif et commercial des dossiers à risque

Carte Animation commerciale VUL

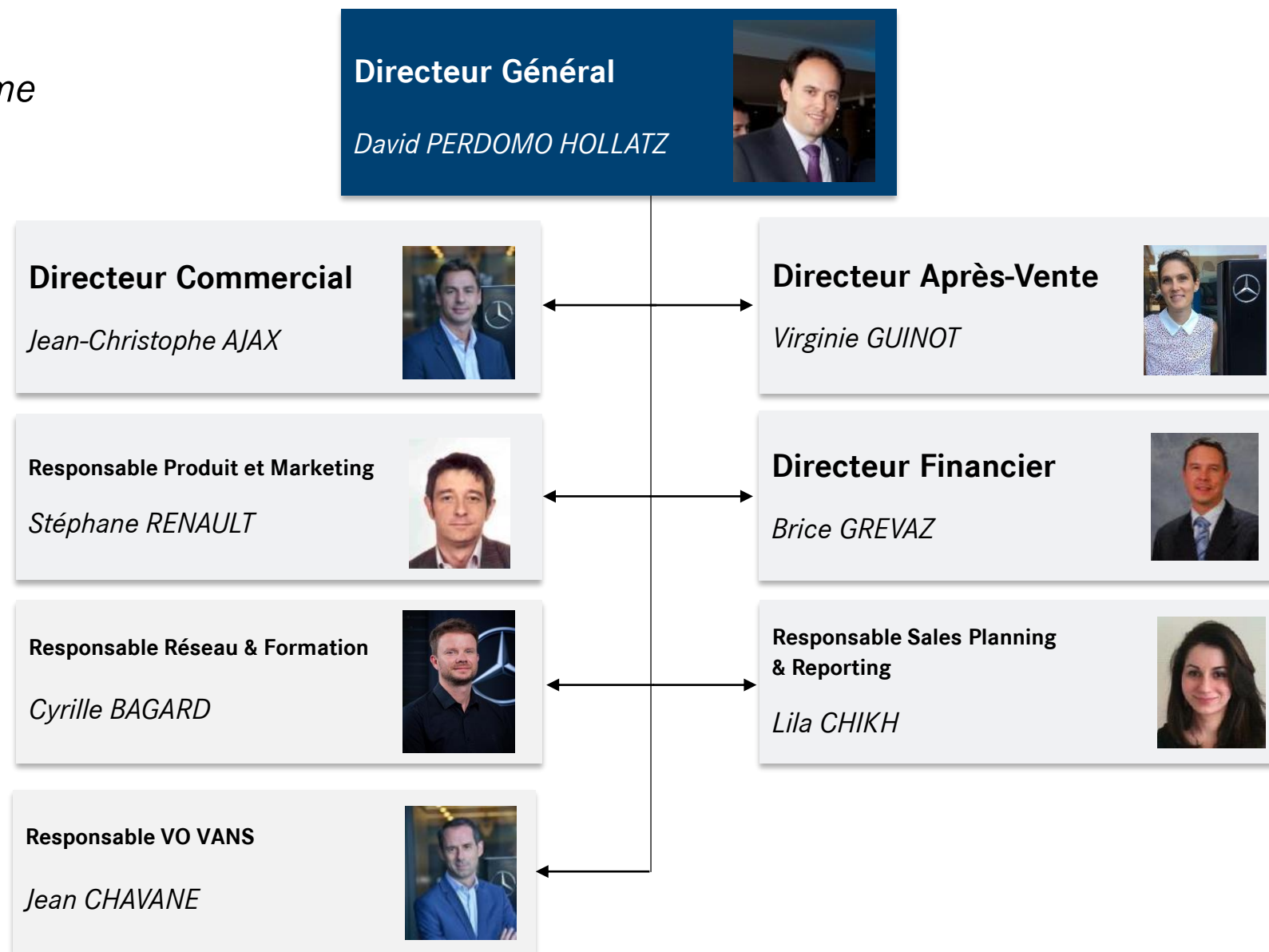


Tél : 01.30.05.95.04
@ : service-sinistre@daimler.com

- | | |
|---------------------|----------------|
| • Erwann Pannetier | 06 65 58 40 48 |
| • Caroline Visade | 06 82 57 78 33 |
| • Guillaume Maillet | 06 82 57 78 24 |
| • Sébastien Vilbert | 06 82 57 78 39 |
| • Jérôme Miridjian | 06 22 74 88 57 |
| • Antoine Beaucamp | 06 67 59 42 48 |
| • Martin Di Fabio | 06 87 77 73 11 |
| • Patrice Juri | 06 82 57 77 68 |
| • Pascal Boulon | 06 82 57 77 77 |
| • Pierre Muller | 06 82 57 77 72 |
| • Guy Mas | 06 82 57 78 31 |
| • Philippe Blanchet | 06 82 57 78 10 |
| • Thierry Mordohay | 06 82 57 77 86 |

Guide vendeur 2020

Structure MB Vans – Organigramme



Guide vendeur 2020

Structure MB Vans – Organigramme

Directeur Commercial

Jean-Christophe AJAX



Responsable Pilotage des Ventes

Véronique MICHEL

Veronique.michel@daimler.com

01.30.05.86.66 / 06.13.63.71.55



Responsable Ventes Grands Comptes

Jean CHABROL

Jean.chabrol@daimler.com



Responsable Produit & Marketing

Stéphane RENAULT



Responsable Marketing

Aline CIRRODE

Aline.cirrode@daimler.com

01.30.05.83.98



Responsable Produit & Carrosseries

Patrick SEVESTRE

Patrick.sevestre@daimler.com



Responsable Presse

Francis MICHEL

Francis.michel@daimler.com



Chef de produit Carrossiers

Edouard GUILLARD

Edouard.guillard@daimler.com

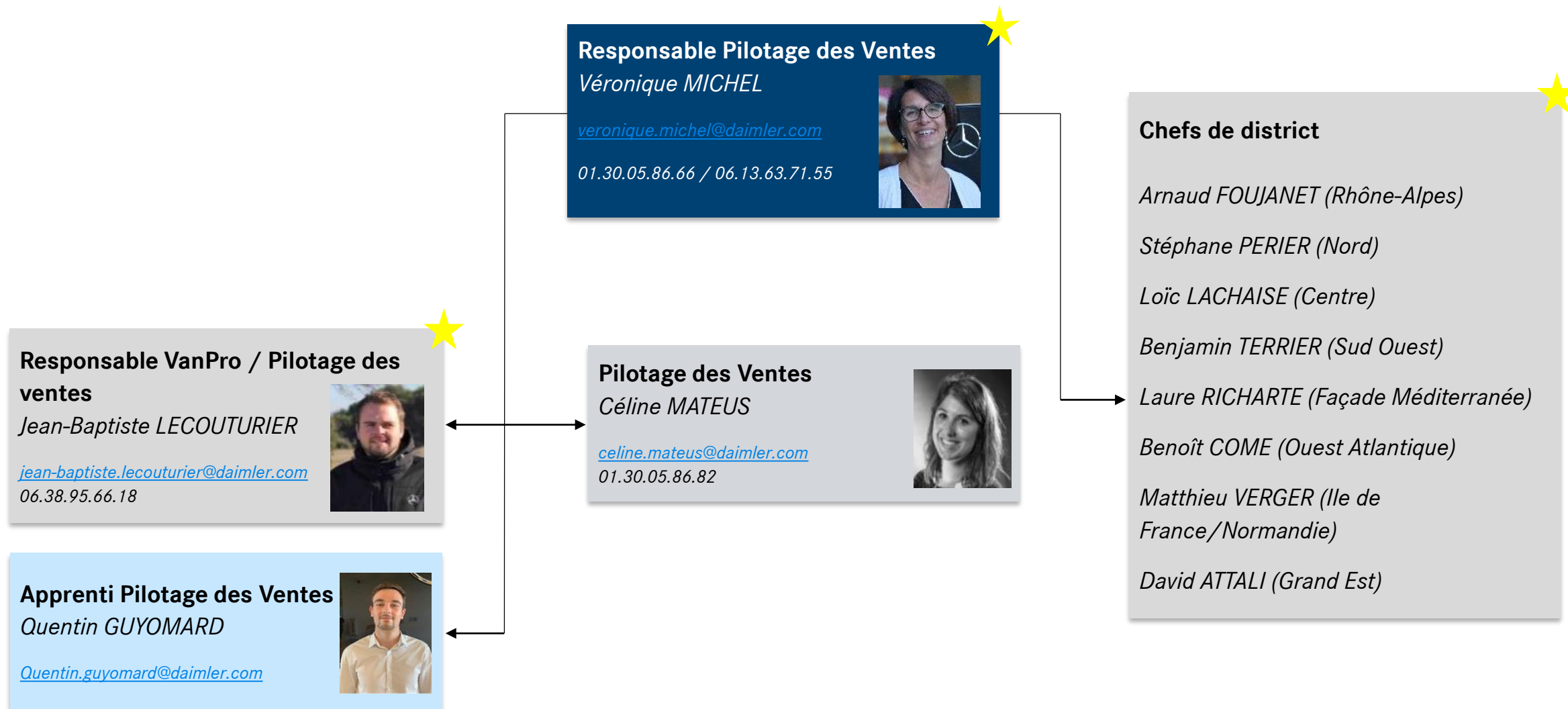


Développement Carrosseries

Daniel KRUPKA

Daniel.krupka@daimler.com

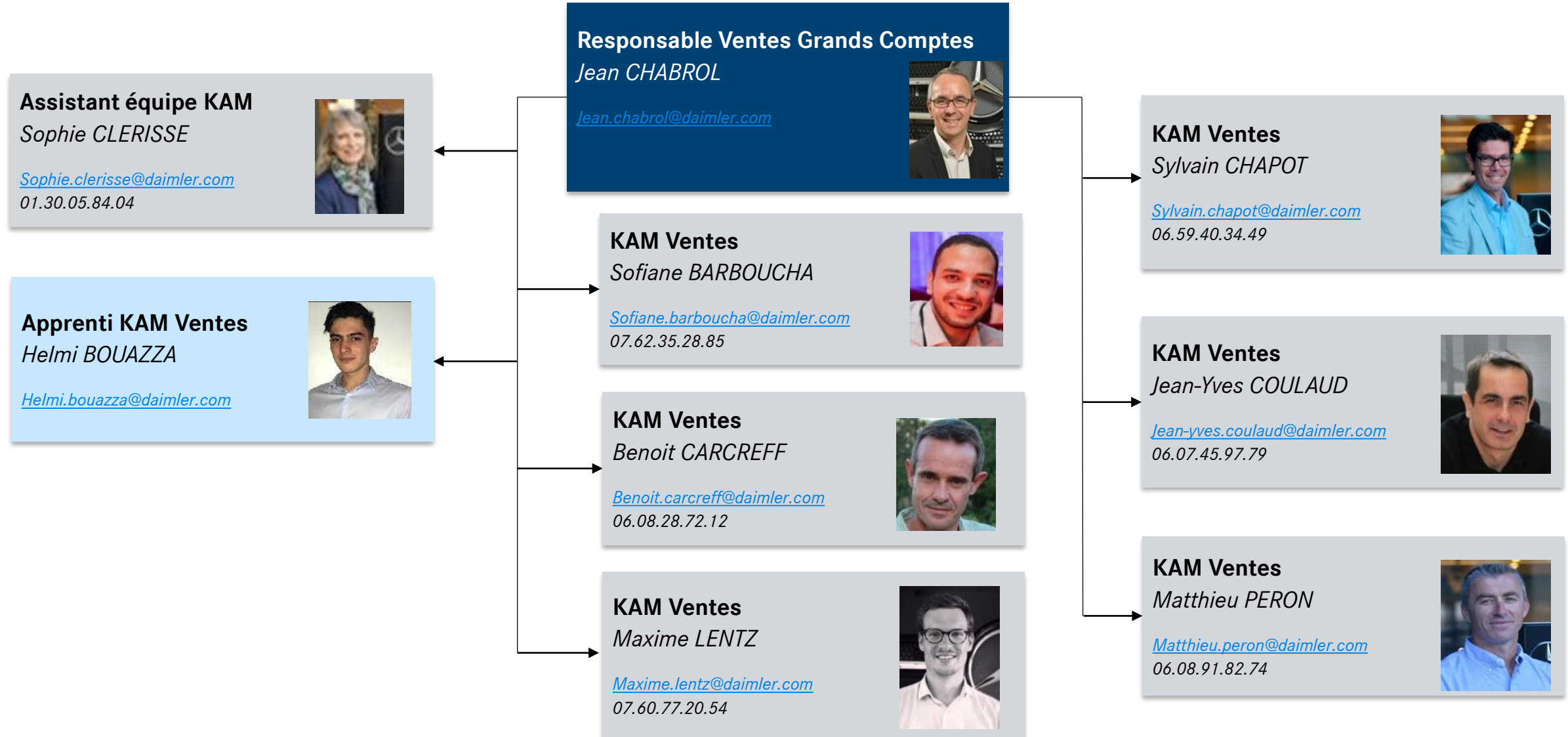




★ = interlocuteur dédié réseau

Guide vendeur 2020

Structure MB Vans – Ventes flottes



Guide vendeur 2020

Structure MB Vans – Formation

MB Academy

Pierre-Jean NAVELLOU

Pierre-jean.navellou@daimler.com

01.30.05.86.94



MB Academy

Victor CELIK

Victor.celik@daimler.com

06.85.60.39.54



MB Academy

Guillaume MARTIN

Msx.martin@daimler.com

(prestataire)



Responsable Réseau & Formation

Cyrille BAGARD

Cyille.bagard@daimler.com

06.07.45.97.74



Conseillère de Gestion

Severine LAURENT

Severine.laurent@daimler.com



Programme Performance

Carole Vincent

lci.vincent@daimler.com (prestataire)



Apprenti Développement Réseau

Emilien Souaillat

Helmi.bouazza@daimler.com



Formation Technique

Donatien FICHOT

Donatien.fichot@daimler.com



Formation Technique

Fabrice LAUMET

Fabrice.laumet@daimler.com



★ = interlocuteur dédié réseau

Guide vendeur 2020

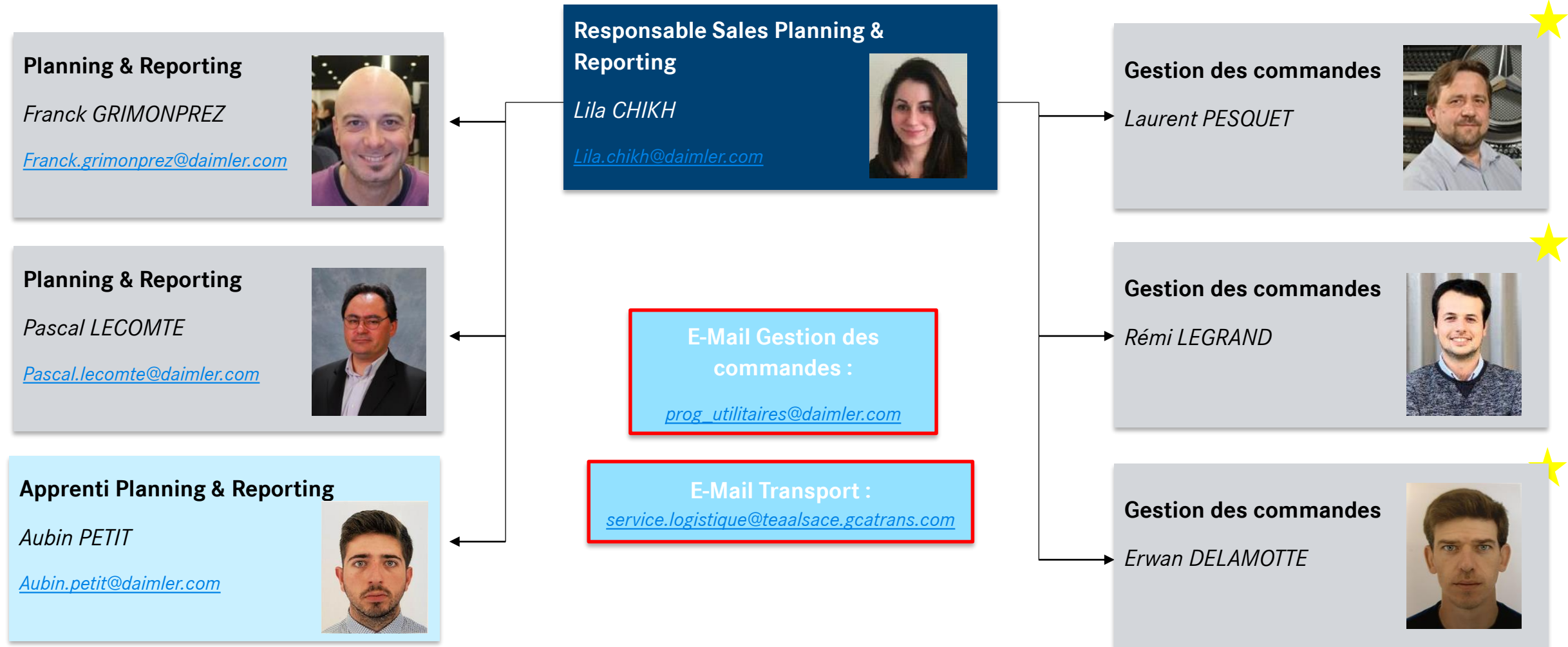
Structure MB Vans – Marketing réseau



★ = interlocuteur dédié réseau

Guide vendeur 2020

Structure MB Vans – Sales Planning & Reporting



★ = interlocuteur dédié réseau

Guide vendeur 2020

Structure MB Vans – Produit / Homologation



Hotline Produit :
0 810 517 517

Responsable Produit & Homologation

Patrick SEVESTRE

Patrick.sevestre@daimler.com



Chef de produit Citan/Classe X / eVans

Hervé JOULIN

Herve.joulin@daimler.com



Responsable outils (MBKS, Van Seller,..)

Jean-Paul MARTINS

alti.martins@daimler.com

Apprenti Marketing Produit

Antoine CARLOD

antoine.carlod@daimler.com



Homologation / COC

Marilyne DEGIOVANNI

Marilyne.degiovanni@daimler.com

01.30.05.84.46



Homologation / COC

Hélène RUMER

helene.rumer@daimler.com

01.30.05.87.76



Homologation / Attestations

Bruno Pereira Do Conto

Bruno.Pereira_Do_Conto@Daimler.com

01.30.05.87.17



Chef de produit Sprinter

Matthieu BOLU

Matthieu.bolu@daimler.com



Chef de produit VITO / Classe V

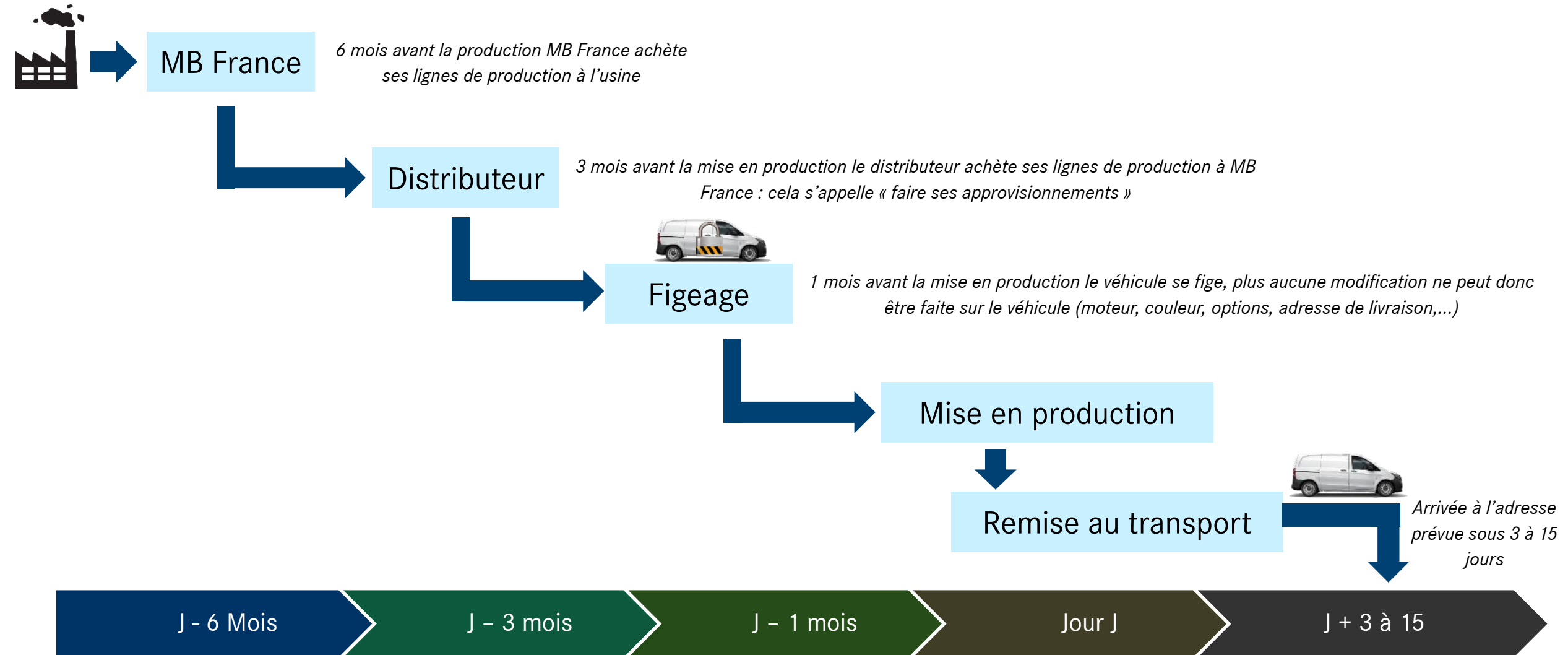
Gabriel TASTET

Gabriel.tastet@daimler.com



Guide vendeur 2020

Mon véhicule : de la commande à la livraison



Guide vendeur 2020

Les opérations commerciales



Guide vendeur 2020

Les opérations commerciales

Il existe plusieurs types de conditions commerciales en fonction de la typologie du client :

- **OP** : Opérations Commerciales (conditions d'achat des véhicules)
- **FC** (Flottes coordonnées) : conditions flottes nationales établies par le KAM



Où les trouver :

- Envoi par mail de chaque document
- E-sales (iPad)
- **NE** (Négociation) ou Aide à la vente : Aide spécifique accordée sur les flottes régionales et/ou affaires stratégiques (à discuter au cas par cas avec le chef de district via le formulaire de demande d'aide).

Guide vendeur 2020

Répartition des comptes clients par KAM

Pour les FC « Flottes Coordonnées » chaque KAM se voit attribuer la responsabilité d'un portefeuille clients dont voici la répartition :

KAM Ventes

Jean-Yves COULAUD

Jean-yves.coulaud@daimler.com

06.07.45.97.79



ADA
AIXIA
DHL
DHL FRANCHISE
FEDEX CORPORATE
FEDEX SUB
KARAT LOCATION
KION
LIEBHERR
RENT A CAR
RENT A CAR FRANCHISE
TAXIRAMA + CTS G7
UCAR CORPORATE
TNT SUB

KAM Ventes

Sylvain CHAPOT

Sylvain.chapot@daimler.com

06.59.40.34.49



ALLIANCE LOCATION	ICARE LEAN
ASTRE	KILOUTOU SA
BERGERAT MONNOYEUR	LYRECO
BOFROST	MCI-CPL
CHABE LIMOUSINE	NESTLE
CHRONOFLEX	NGE
CHRONOPOST	OGF
COGEPART	OTI
DPD / EXAPAQ	STAR S SERVICES
FRAIKIN	TNT CORPORATE
FRANCE ALLIANCE	TOKHEIM SERVICES France
GEODIS	TOUPARGEL
GEODIS SUB	UPS
GLS SUB	UPS SUB
GROHE	VIA LOCATION
GROUPEMENT FLO	XPO

KAM Ventes

Matthieu PERON

Matthieu.peron@daimler.com

06.08.91.82.74



3C CARTIER	LA POSTE
AUTORIBEIRO	LES DAUPHINS
BAUS	MAIRIE DE PARIS
BOUYGUES	MIESEN
BSE	NOTIN
DIETRICH CAREBUS	PETIT PICOT
DUCARME	PILOTE LE VOYAGEUR
EDF	RAPIDO FLEURETTE
EDF- HORS MARCHE / SETRAL	SAINT GOBAIN
EIFPAGE	SANICAR
ENGIE - Inéo	SAUR
ERDF - ENEDIS	SOBECA
GIFACOLLET	SUEZ
GRUAU	VEOLIA
INEO DEFENSE	VINCI

Guide vendeur 2020

Répartition des comptes clients par KAM

KAM Ventes

Benoit CARCREFF

Benoit.carcreff@daimler.com

06.08.28.72.12



ALD
ALPHABET
ARTEGY
ARVAL
ATHLON
CM-CIC-BAIL
DAIMLER FLEET MANAGEMENT
INTERMARCHÉ
LEASEPLAN
MBC FLEET
MULTIFLEET
PARCOURS
SYSTEME U
UCALEASE

KAM Ventes

Maxime LENTZ

Maxime.lentz@daimler.com

07.60.77.20.54



AVIS CORPORATE
AVIS FRANCHISE
CROCGEL
ENTERPRISE
EURLI
EUROPCAR CORPORATE
EUROPCAR FRANCHISE
FRANCE CARS
HERTZ CORPORATE
HERTZ FRANCHISE
PETIT FORESTIER
SIXT CORPORATE
SIXT FRANCHISE

KAM Ventes

Sofiane BARBOUCHA

Sofiane.barboucha@daimler.com

07.62.35.28.85

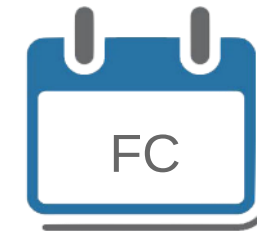


CONSTRUCTEL	INSTITUT DE SOUDURE INDUSTRIE
FONDASOL	KEOLIS
GIRARD AGEDISS	LA SIGNALISATION BRETAGNE
ADREXO	LEASEWAY
AIR LIQUIDE	LVL MEDICAL
ALLIANCE HEALTHCARE	MADIC
ATALIAN	MAGASINS BLEUS
ATLOC	MANULOC
ATS	METIFIOT
BC TRANSPORT	OCP
BERGER LOCATION	ONET
C E T U P	RAMERY
CARAT LOCATION	RECORD PORTES AUTOMATIQUES
CARGLASS	SA JACQUES FABIEN CESBRON
CENTRAVET	SAML FAYAT
CERP	SAMSIC
CLEAR CHANNEL	SANEF
DAIKIN	SEGEX MATERIELS
DALTYS	SELECTA
DAREA	SMAC
DESAUTEL	SNEF
EA AUTOCARS	SOS OXYGEN
ERT TECHNOLOGIES	STANLEY SOLUTIONS DE SECURITE
EUROFEU	TAPIS SAINT MACLOU
EVEN-ARGEL	TEXTILOT
GROUPE ANGEVIN	THALES
GROUPE CHEVAL	TITI FLORIS
GROUPE ITW	OUTE L ELECTRONIQUE DE LA MAISO
GUNNEBO FRANCE	UNION TECHNIQUE DU BATIMENT
HERVE THERMIQUE	UTILE ET AGREABLE
HGS	VAILLANT
JCDECAUX FRANCE	VORTEX
ISS	

Guide vendeur 2020

Les opérations commerciales - Récapitulatif

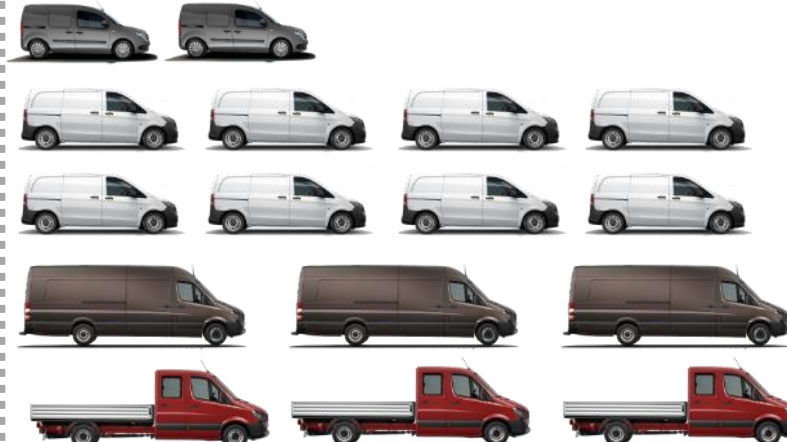
Chaque type de client ses conditions :



Client standard (1 à 5 véhicules)

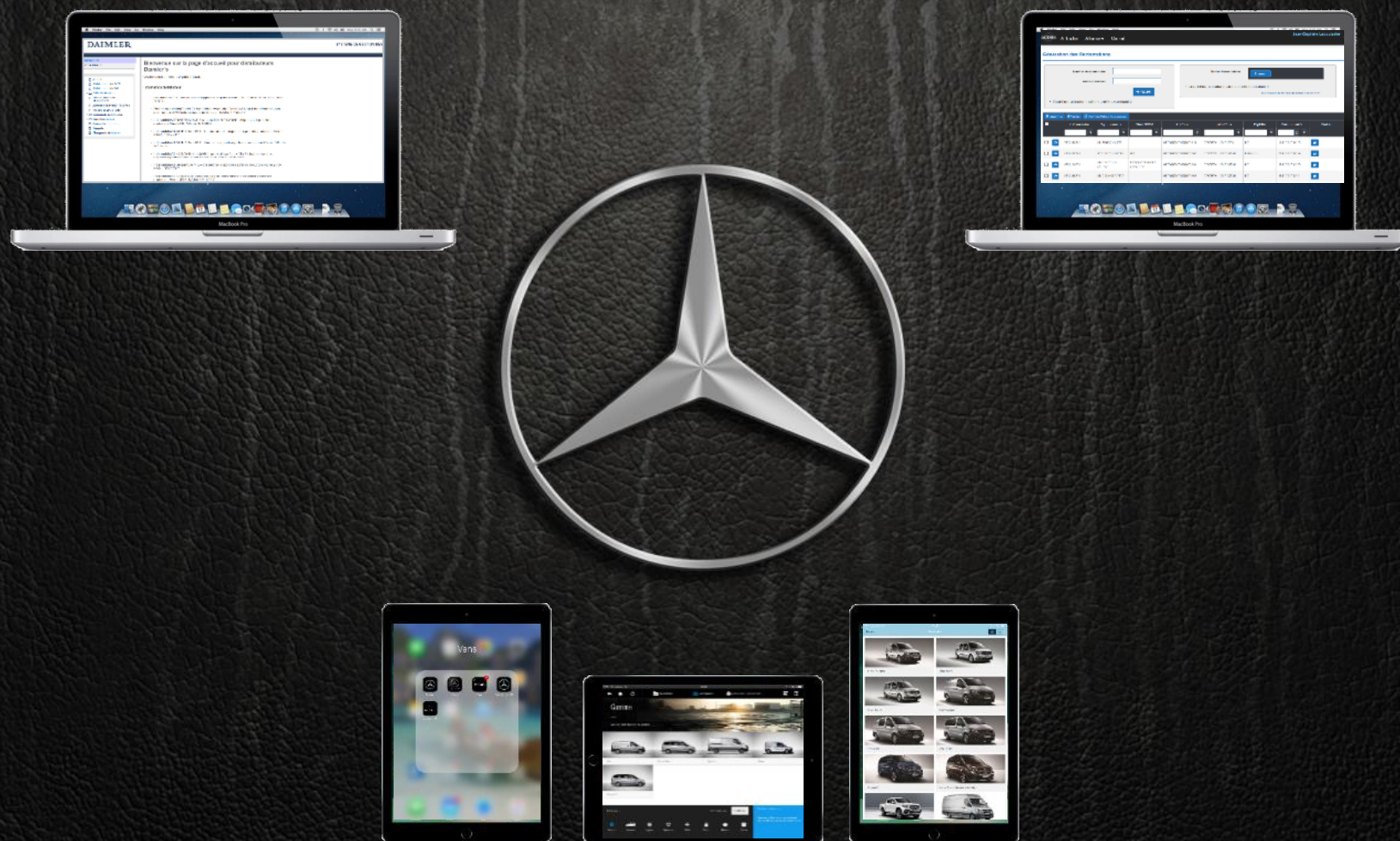
De 5 à 250 véhicules en parc
Implantation régionale

De 250 à 5000 véhicules en parc
Implantation Nationale



Guide vendeur 2020

Les systèmes informatiques Mercedes-Benz



Guide vendeur 2020

Les systèmes informatiques Mercedes-Benz - Ordinateur



Chaque étape de la vente son outil :



M'informer techniquement

Faire mon offre

Proposer un
financement

Commander le
véhicule

Le payer au bon
prix

Guide vendeur 2020

Les systèmes informatiques Mercedes - Ordinateur

Chez Mercedes-Benz, chaque système informatique correspond à une utilisation dont voici le détail ci-dessous :



PIT : Product Information Tool : qui est l'outil d'information produit comportant les spécifications techniques, les avantages par rapport à la concurrence, photos, description complète des codes option.

Accessible sur ordinateur : <https://emmaret.daimler.com/dmsvans/> (et sur iPad)



MBKS Online : Logiciel de configuration et d'édition d'offres commerciales pour la gamme Mercedes-Benz Utilitaires, Classe V et Classe X

Accessibilité : Ordinateur => le logiciel doit préalablement avoir été installé sur l'ordinateur par les équipes informatique.

Chaque installation nécessite un mot de passe du jour à demander auprès de la Hotline : 01.30.05.80.80



Guide vendeur 2020

Les systèmes informatiques Mercedes - Ordinateur



WinFi : Logiciel de tarification dédié au financement: il faut alors exporter le véhicule de MBKS vers Winfi afin de tarifier le véhicule. Chaque véhicule configuré sur MBKS génère un fichier appelé « xml ». Ce XML est alors importé sur WinFi pour commencer l'étude de financement.

Accessible sur ordinateur : https://winfi.app.corpintra.net/ePOS-Web/security_Login.do



Cesar : Application de gestion des commandes de véhicules à l'usine.

Important : Les indisponibilités des codes options usine sont communiqués par mail en Flash Info. Il est important de bien en prendre connaissance.

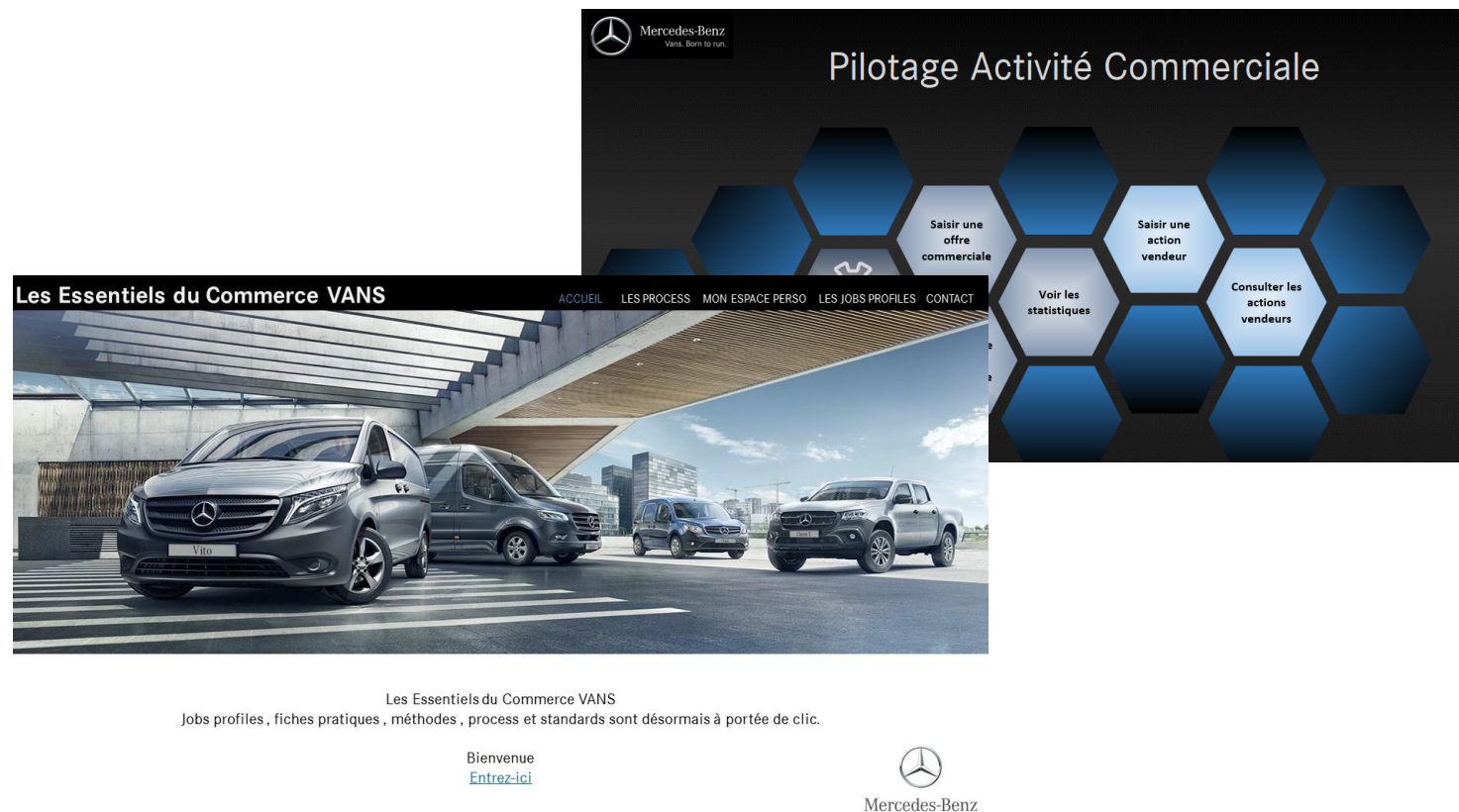
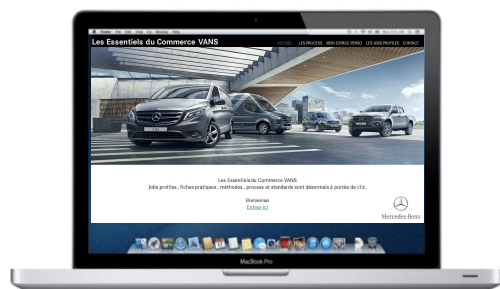


Agora : Application de gestion des remises véhicules => MBF => Distributeur (voir le chapitre « Opérations commerciales » pour plus d'informations).

Accessible sur ordinateur : <https://agora-fr.i.daimler.com/>

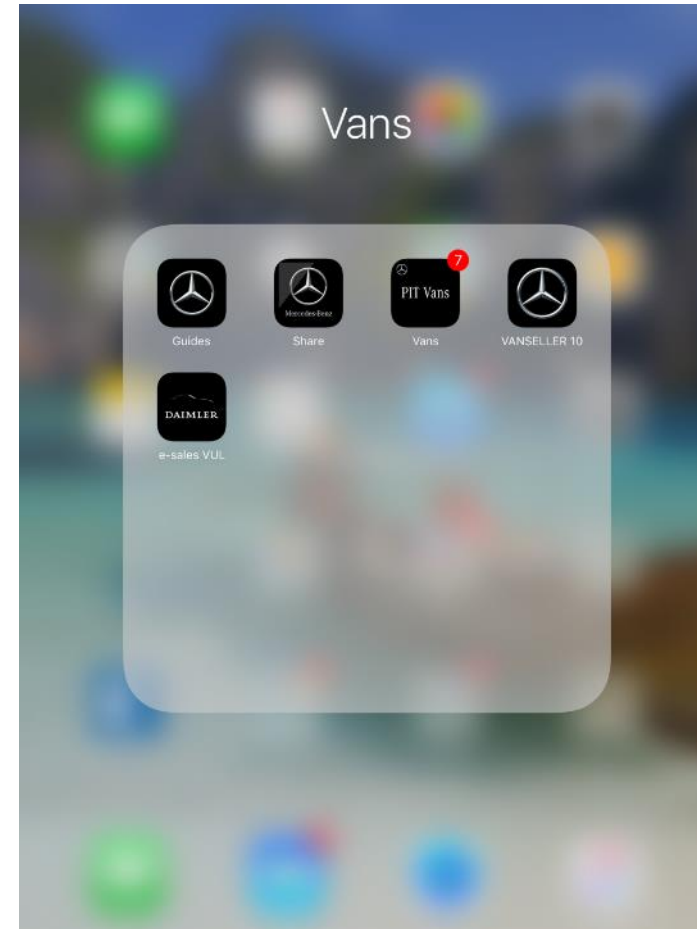
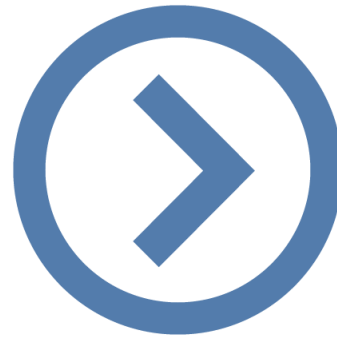
Guide vendeur 2020

Les systèmes informatiques : Les essentiels du Commerce Vans



Guide vendeur 2020

Les systèmes informatiques Mercedes - iPad



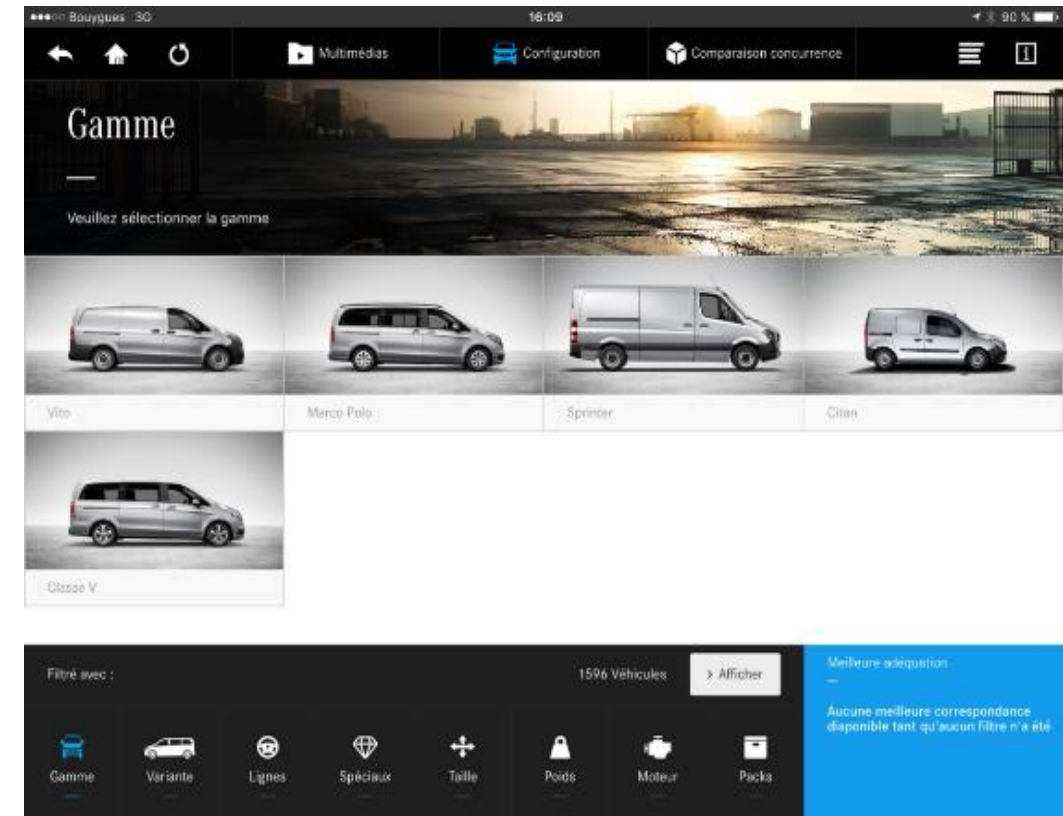
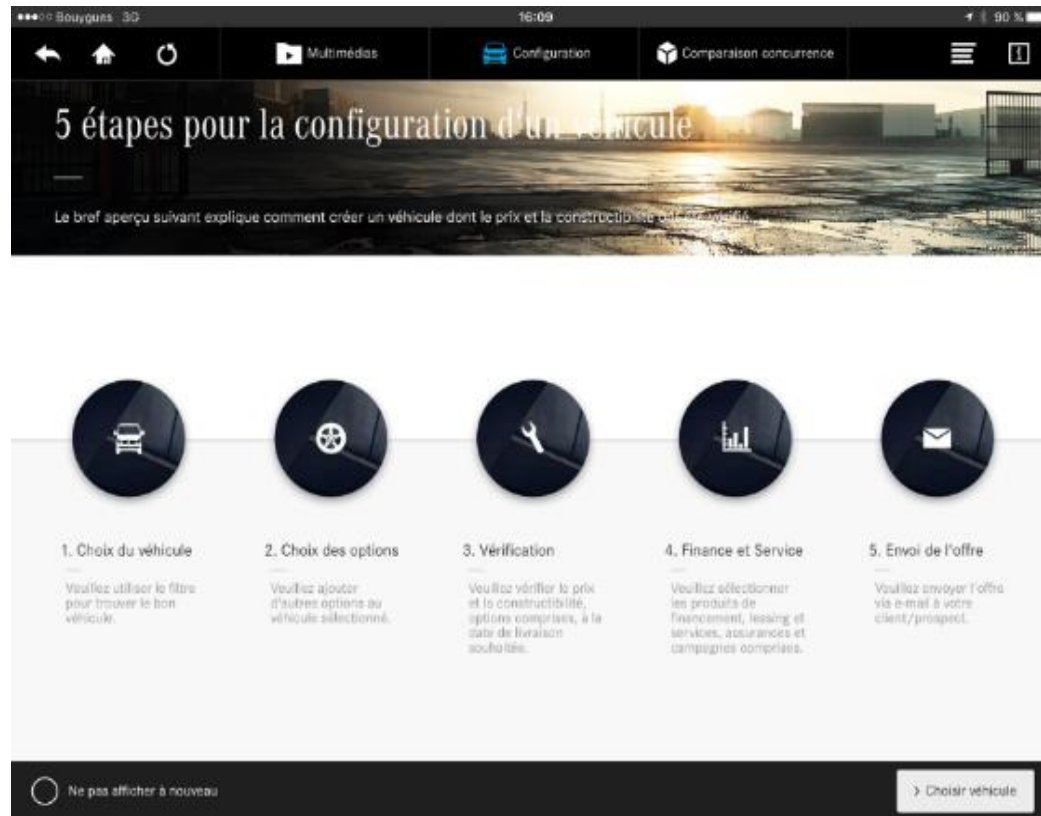
Guide vendeur 2020

Les systèmes informatiques Mercedes - iPad



Van Seller :

Outil de configuration convivial afin de découvrir et définir les besoins client sur iPad



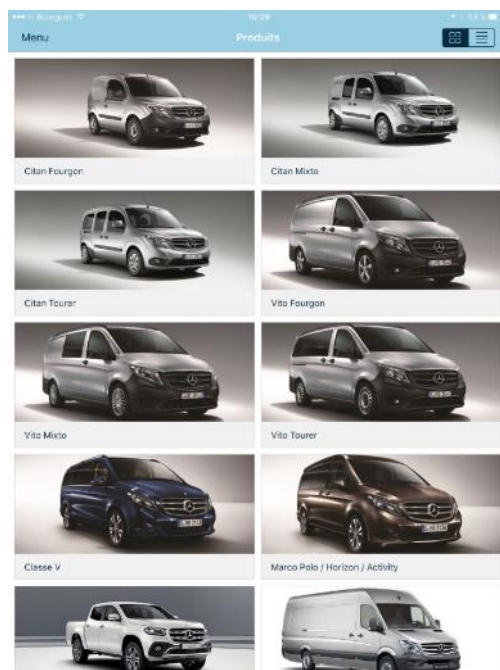
Guide vendeur 2020

Les systèmes informatiques Mercedes - iPad



e-Sales :

Bureau mobile du vendeur : regroupe tous les mails envoyés par MBF, OP Commerciales, Produit express, informations produit, stocks carrossiers, etc



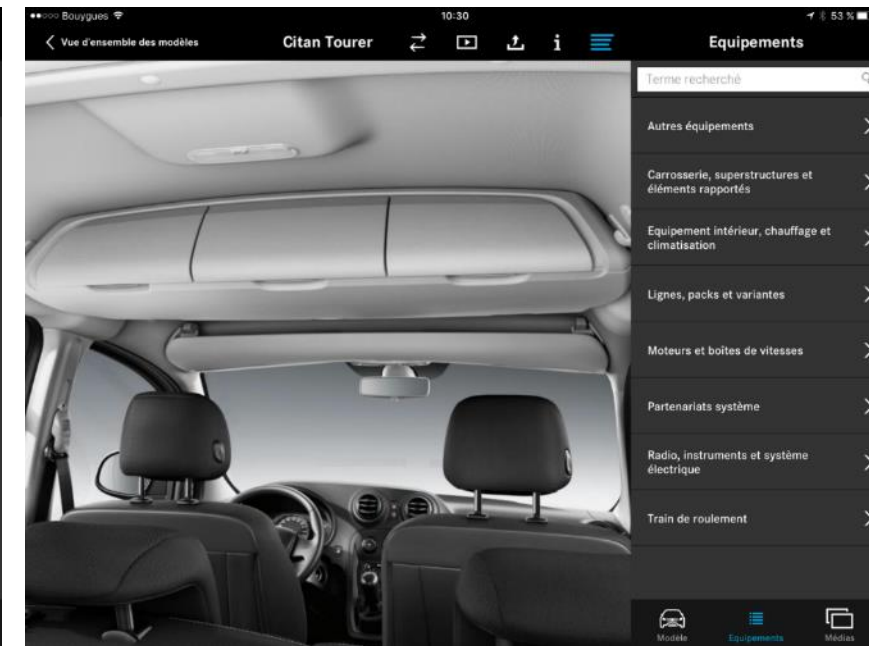
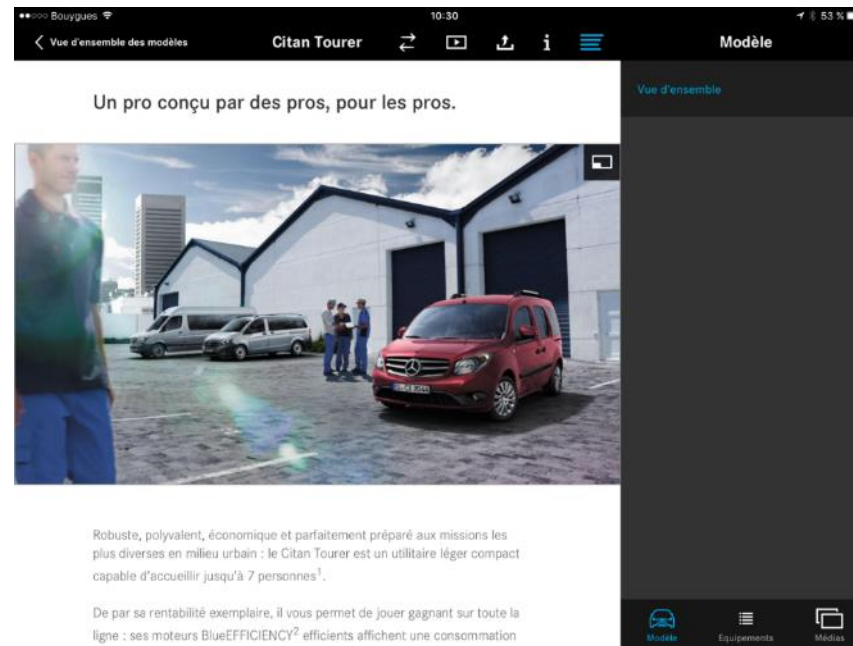
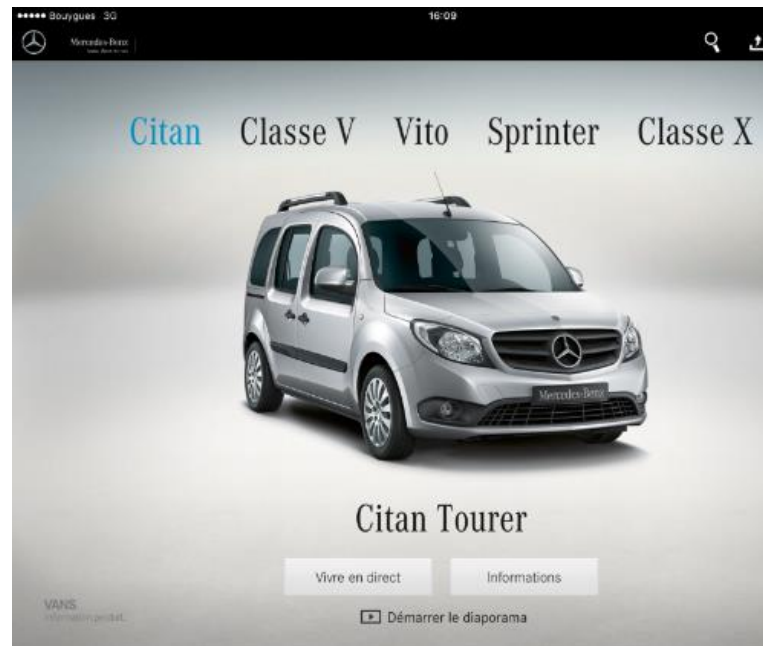
Guide vendeur 2020

Les systèmes informatiques Mercedes - iPad



PIT Vans :

Product information tool : permet de collecter différentes informations techniques et relatives à la concurrence



Guide vendeur 2020

Les systèmes informatiques Mercedes - iPad



Share :

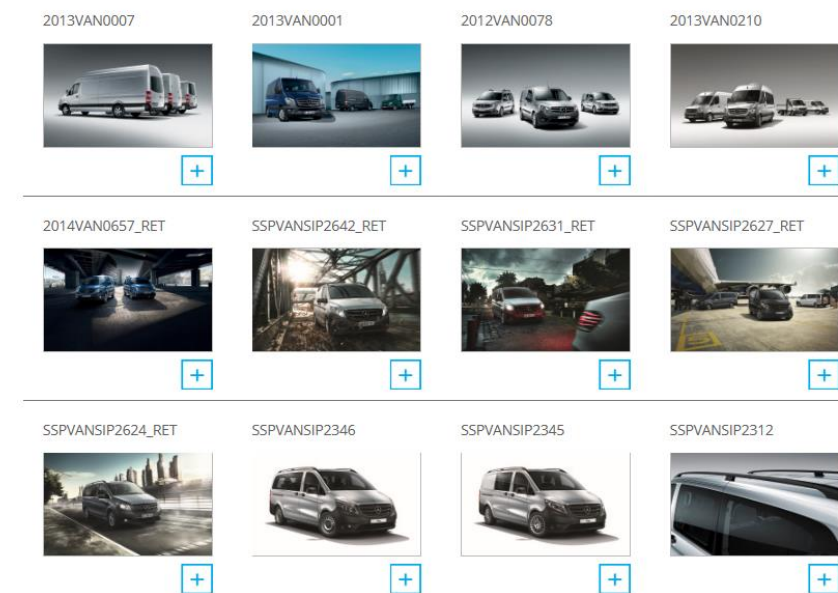
L'espace de partage Marketing dédié au réseau VUL



Accueil / Médiathèque



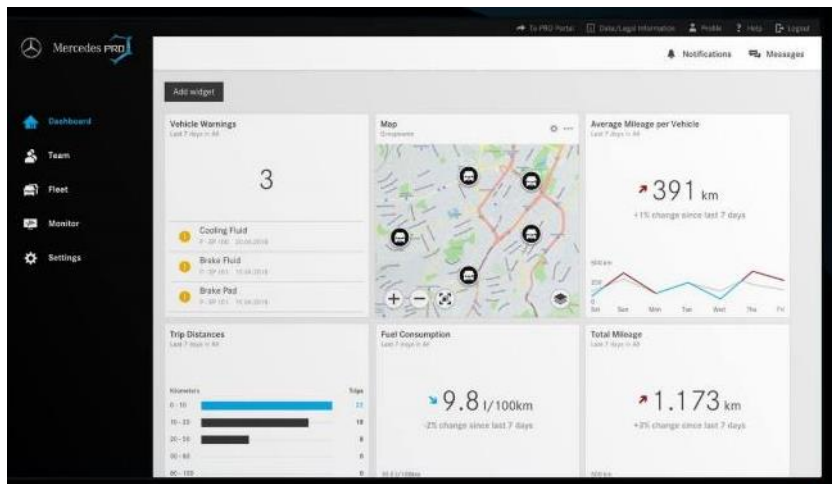
49 images correspondent à votre recherche



Guide vendeur 2020

Mercedes-Benz Pro

L'ensemble de la gamme peut être connecté au service Mercedes-Benz Pro



UN Outil de gestion flotte :

Kilométrage, géolocalisation, enregistrement des trajets, état général, analyse de la consommation,...



UN Outil de gestion du véhicule à distance :

Ouverture/fermeture, état carburant, localisation,...



UN Expert dédié:

Christophe Bauché - christophe.bauche@daimler.com - 06.85.56.50.19

Mercedes-Benz Vans : La garantie, l'entretien et les ServiceCare

L'ensemble de la gamme bénéficie d'une garantie constructeur de 2ans, de plus, cette garantie peut être augmentée via un contrat „Extended Warranty“



Mobilo Van :

La prestation MobiloVan, l'assistance Mercedes-Benz à votre service.

Vous êtes souvent en déplacement, nous restons à vos côtés.

Qu'importe les circonstances, en cas de problème avec votre véhicule, un professionnel du réseau Mercedes-Benz vous accompagne partout en Europe.

-  **L'assistance sur place :**
Si votre utilitaire Mercedes-Benz est immobilisé, nous assurons votre assistance avec nos partenaires.
-  **Remorquage :**
Nous prenons en charge l'organisation et les frais de remorquage jusqu'au point de service Mercedes-Benz le plus proche.
-  **Taxi, chauffeur, transport en commun :**
Nous assurons votre trajet jusqu'à votre domicile, l'aéroport ou la gare.
-  **Voyage en avion ou train :**
Nous garantissons votre mobilité pour poursuivre votre voyage.
-  **Véhicule de remplacement :**
Nous vous prêtons un véhicule de gamme équivalente.*
-  **Hébergement et hôtel :**
Nous prenons en charge les frais d'hébergement pour tous les passagers.*
-  **Rapatriement de votre véhicule :**
Nous organisons le rapatriement de votre véhicule chez votre partenaire Mercedes-Benz

* Pour connaître les règles et conditions d'application de MobiloVan, rapprochez vous de votre distributeur et / ou réparateur agréé Mercedes-Benz.

Nous avons vraiment pensé à tout pour que vous restiez décontractés :

- En cas de panne suite à un problème technique imprévisible
- En cas de petit incident (perte de clés, niveau d'huile ou liquide de refroidissement trop bas, panne sèche, erreur de carburant...)
- En cas d'accident ou acte de vandalisme
- **Un service accessible à tout moment via un numéro unique : 00 800 37 777 777****
- Une disponibilité 365 jours par an, 24h/24
- Un contact direct et personnalisé avec un expert Mercedes-Benz dans votre langue
- Un traitement rapide de votre demande
- Un service assuré par Mercedes-Benz
- Une assistance valable partout en Europe
- **Plus de 3000 partenaires S.A.V Mercedes-Benz en Europe**

** Depuis la France - Appel gratuit depuis un poste fixe. Pour l'appel depuis un portable, surcoûts éventuels selon l'opérateur.

La réponse à votre question

Comment bénéficier de L'assistance MobiloVan?

* La prestation assistance MobiloVan est valable uniquement pour les utilitaires immatriculés après le 1^{er} octobre 2012. Cette assistance est systématique les 2 premières années après la mise en circulation. Elle est reconduite automatiquement à chaque entretien dans le réseau Mercedes-Benz selon les préconisations constructeur dans la limite de 30 ans, jusqu'à l'entretien suivant.

Mercedes-Benz Vans : La garantie, l'entretien et les ServiceCare

Chaque véhicule peut être accompagné d'un ServiceCare Complete qui cumule l'extension de garantie et l'entretien (éléments à consulter dans la rubrique „MB ServiceCare“ de l'application eSales sur iPad

Les intervalles de maintenance :

Citan : 40 000 km / 24 mois

Vito : 40 000 km / 24 mois

Classe V : 40 000 km / 24 mois

Sprinter : 60 000 km / 24 mois (40 000 km / 24 mois sur Sprinter Traction)

Classe X : 60 000 km / 24 mois

Vos interlocuteurs Service Care / Extended Warranty :

Mail :

fr_sc_mbvans@daimler.com

Tel. :

01 30 05 80 25

Guide vendeur 2020

Mercedes-Benz Academy – Parcours d'intégration vendeur

Chaque nouvel arrivant est automatiquement inscrit au stage « Entrer dans l'univers MB VUL »



Examen de certification
vendeur sur site



 **Certifié**

Guide vendeur 2020

Les prochaines étapes :

- *M'inscrire sur la plateforme information produit (PIT) : <https://emmaret.daimler.com/dmsvans/>*
- *Consulter le site internet Mercedes-Benz Vans : https://www.mercedes-benz.fr/content/france/mpc/mpc_france_website/fr/home_mpc/van.flash.html.html*
- *M'abonner à la page [Facebook](#) Mercedes-Benz Utilitaires France ainsi qu'à la page [LinkedIn](#) afin d'être à la pointe de l'information produit / marketing*



A très bientôt !

