



# Volume 3 Marques et services : Directives réseau vans

DOCUMENT CONFIDENTIEL

L'expérience réseau Mercedes-Benz

CE DOCUMENT EST INFORMATIF ET PEUT ÊTRE  
SOUMIS À DES ÉVOLUTIONS

Mercedes-Benz



# Structure des présentes directives

Compréhension	Planification	Aide			Opérations	
Volume 1	Volume 2	Volume 3	Volume 4	Volume 5	Volume 6	Volume 7
<p><b>Concept</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Introduction</li> <li>2. Site modèle</li> <li>3. Principes de base</li> <li>4. Processus</li> <li>5. Éléments standards d'architecture de la marque</li> <li>6. Modules de point de contact (Touchpoints)</li> </ol>	<p><b>Règles d'application</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Principes de design</li> <li>2. Architecture</li> <li>3. Équipements</li> <li>4. Couleurs et matières</li> <li>5. Média</li> <li>6. Lumière</li> <li>7. Signalisation de marque</li> </ol>	<p><b>Formats et marques</b> <b>Les bases</b></p> <p><b>Basics</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nouveau format intégré et logique de réseau</li> <li>2. Logique d'intégration pour marques et services</li> </ol> <p><b>Formats</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concessionnaire de plein exercice</li> <li>2. Entretien uniquement</li> <li>3. Règles spéciales</li> </ol> <p><b>Marques et services</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Directives réseau services</li> <li>2. Directives réseau AMG</li> <li>3. Directives réseau Smart</li> <li>4. Retail Guideline Van</li> <li>5. Directives réseau EQ e-mobilité</li> <li>6. Directives réseau véhicules d'occasion</li> </ol>	<p><b>Technologie et détails</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Détails d'architecture</li> <li>2. Technique d'éclairage</li> <li>3. Détails IT et média</li> </ol>	<p><b>Approvisionnement fournisseur</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contact</li> </ol>	<p><b>Outils</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bibliothèque de CAD</li> <li>2. Outil de calcul de format</li> <li>3. Échantillons de matière</li> </ol>	<p><b>Activités de détail</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Processus et personnel vente</li> <li>2. Processus et personnel après-vente</li> <li>3. TI et média: Contenu et assistance</li> </ol>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compréhension de base du concept MAR2020</li> <li>• Présentation de la concession</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture de toutes les informations pour la planification du design conforme à la marque (y compris tous les éléments et les règles pour leurs utilisations)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informations complémentaires et solutions de mise en œuvre pour autres types de bâtiments et formats spéciaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fourniture de toutes les informations détaillées et propositions techniques pour la planification détaillée, y compris les entretiens des bâtiments</li> <li>• Fourniture des spécifications et exigences techniques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aperçu des options d'approvisionnement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Outils pour faciliter la planification du design et la mise en œuvre</li> <li>• Disponible sur le Sharepoint MAR2020</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Application du concept MAR2020 après finalisation</li> <li>• Explication du concept opérationnel et de l'opérationnalisation</li> <li>• Disponible sur le Sharepoint MAR2020</li> </ul>

# Journal des modifications

Volume 3 Marques et services :  
Directives réseau vans

Version	Publication	Changements importants
v2019	Janvier 2019	<p>Sommaire</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Mise à jour de l'intégration de marque Mercedes-Benz Vans (Chapitre 1)</li><li>• Mise à jour de Mercedes-Benz Vans BASIC (Chapitre 2) et introduction : À respecter et à proscrire Adaptation du point de contact</li><li>• Mise à jour de Mercedes-Benz Vans PLUS (Chapitre 3) et introduction : À respecter et à proscrire Adaptation du point de contact</li><li>• Mise à jour de Mercedes-Benz Vans ONLY (Chapitre 4) et introduction : Dessin du zonage au sol Logique d'exposition des véhicules Adaptation du point de contact</li><li>• Mise à jour des principes multimédias et introduction d'autres éléments multimédias (Chapitre 5)</li><li>• Introduction du résumé des points de contact (Chapitre 6)</li><li>• Mise à jour de la liste des éléments spécifiques vans (Chapitre 6)</li></ul>
v2018	Février 2018	Première publication

# Sommaire

---

## 1. Intégration de marque Mercedes-Benz Vans 7

- 1.1 Mercedes-Benz Van
- 1.2 Mercedes-Benz Vans et MAR2020 : vue d'ensemble
- 1.3 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans

---

## 2. Mercedes-Benz Van BASIC 16

- 2.1 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans BASIC
- 2.2 Mise en œuvre de l'intégration Mercedes-Benz Vans BASIC
- 2.3 Effets de l'intégration Mercedes-Benz Vans BASIC

---

## 3. Mercedes-Benz Van PLUS 22

- 3.1 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS
- 3.2 Mise en œuvre de l'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS
- 3.3 Effets de l'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS

---

## 4. Mercedes-Benz Van Only 30

- 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only
- 4.2 Mise en œuvre du format Mercedes-Benz Vans Only

---

## 5. Média 55

- 5.1 Éléments multimédias
- 5.2 Signalisation intérieure

---

## 6. Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans 62

- 6.1 Résumé des points de contact
- 6.2 Architecture
- 6.3 Équipements
- 6.4 Couleurs et matières

## Chers collègues,

La dynamique de l'activité des Vans s'est accélérée en raison de nombreux facteurs, tels que les solutions de transport routier international, la mondialisation continue et la nature interconnectée de l'économie mondiale, des phénomènes qui ont une influence significative sur la business unit de Mercedes-Benz Vans, en particulier.

Notre secteur connaît des transformations à mesure que les nouveaux services fondés sur les technologies et les données révolutionnent la manière dont nous fonctionnons. C'est également le cas de nos clients qui voient croître leur besoin de mobilité, de services connectés et de produits innovants offrant qualité et fiabilité. Les attitudes des clients changent et leurs attentes concernant les futurs points de vente deviennent de plus en plus exigeantes.

Mercedes-Benz Architecture Retail (MAR2020) est une initiative d'image de marque représentant le début d'un nouveau chapitre de notre présence commerciale mondiale. Elle permet à Mercedes-Benz Vans de faire face aux changements radicaux qui sont survenus du fait de la révolution numérique et des exigences changeantes de ses clients. L'adaptation du réseau de distribution d'aujourd'hui cible une transformation en un nouveau paysage de vente et d'après-vente concurrentiel couvrant l'architecture, la presse, les processus et les fonctions des concessions qui sont conçus pour se concentrer sur le client et nous permettre de tirer le meilleur parti de notre potentiel de vente et d'après-vente.



## Mercedes-Benz Vans et MAR2020



Le concept moderne et flexible de vente et après-vente introduit par MAR2020 réalise diverses fonctions, améliorant la présentation de la marque en termes de design, d'ambiance et de fonctionnalité dans toute la famille de nos marques et sous-marques. Pour Mercedes-Benz Vans, il crée donc également un environnement de présentation adapté.

Dans le cadre de MAR2020, les clients ne sont pas seulement immergés dans le monde Mercedes-Benz, mais découvrent également tout l'environnement de la marque avec une multitude de produits attirant différents groupes cibles. Ils ont la possibilité de prendre le temps de découvrir la gamme dans une ambiance accueillante, ce qui améliore toute la visite du showroom.

Si nos perspectives clés de performance de la gamme commerciale Mercedes-Benz Vans s'appuient sur le maintien d'une disponibilité maximale et de l'activité des entreprises des clients, la gamme privée répond au désir d'un style de vie moderne et individuel alliant la fonctionnalité et l'essence au style et à l'élégance. Certains véhicules Mercedes-Benz Vans peuvent attirer les deux groupes cibles (ex. Vito, Classe X, Citan).

Dans cette directive réseau, nous vous montrons comment concevoir et aménager votre concession en fonction des normes MAR2020, vous garantissant une présentation cohérente de Mercedes-Benz Vans tant pour les clients professionnels que particuliers.



# 1. Intégration de marque Mercedes-Benz Vans

## 1.1 Mercedes-Benz Van

---

Essence de la marque et groupes cibles

## 1.2 Mercedes-Benz Vans et MAR2020 : vue d'ensemble

---

Approche d'intégration globale Mercedes-Benz Vans

## 1.3 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans

---

Présentation de Mercedes-Benz Vans BASIC, PLUS et Vans Only

# 1.1 Mercedes-Benz Van

## L'essence de la marque

La nouvelle technologie suscite le changement, les marchés continuent d'évoluer, les secteurs d'activité existants s'adaptent et de nouveaux sont créés. C'est vrai pour nos clients, ça l'est aussi pour nous.



# 1.1 Mercedes-Benz Van

## Vue d'ensemble

Si l'utilitaire commercial répond à tous les besoins fonctionnels du groupe cible, l'utilitaire privé cible les consommateurs qui nécessitent des fonctionnalités supplémentaires focalisées sur le style de vie, sans faire de compromis concernant le cycle de vie du véhicule.

Positionnement privé contre commercial

Gamme de modèles pour usage privé et commercial

Différents groupes cibles sont couverts



Utilitaire privé (B2C)



Utilitaire commercial (B2B)



Focalisation sur le style de vie



Focalisation sur l'activité



# 1.1 Mercedes-Benz Van

## Utilitaire privé

La gamme utilitaire privé incarne « l'indépendance, la vie, le style. » Le compagnon idéal, au quotidien, pour rendre les trajets plus pratiques et agréables.

### Groupe cible

Le groupe cible partage un mode de vie indépendant, il est épris de liberté et se compose des segments de clientèle suivants :

- Famille moderne
- Amateurs de loisirs
- Navette et transport de personnes
- Indépendants
- Aventuriers accomplis
- Propriétaires fonciers

### Modèles de véhicule

- Classe V
- Marco Polo
- Classe X

### Les attentes des clients

Offrir une expérience de conduite alliant confort, divertissement et services intéressants est essentiel pour le client. Le véhicule permet également au propriétaire d'incarner et de véhiculer l'image du mode de vie qu'il souhaite.

### Exigences des points de vente

La zone d'exposition comprenant la zone de circulation mesure 40 m<sup>2</sup> pour garantir une présentation optimale du véhicule. Un minimum d'un utilitaire privé doit être exposé dans le showroom. Les accessoires et les éléments de collection peuvent être présentés lors de consultations clients individuelles pour maximiser le potentiel de vente incitative.



# 1.1 Mercedes-Benz Van

## Utilitaire commercial

Tous les modèles d'utilitaire commercial représentent une combinaison séduisante de force, de puissance et de fonctionnalité et sont des partenaires fiables pour l'environnement professionnel au quotidien.

### Groupe cible

---

Les « travailleurs »

- Professionnels
- Authentiques
- Intelligents
- Responsables
- Passionnés par leur travail

### Modèles de véhicule

---

- Citan
- Vito
- Sprinter

### Les attentes des clients

---

Les véhicules fonctionnent comme un outil et sont censés aider le propriétaire à effectuer le travail. L'entretien doit être réalisé d'une manière efficace et rapide au moyen d'outils numériques. La fiabilité est essentielle et permet au groupe cible de se concentrer sur ce qui est important : son travail.

### Exigences des points de vente

---

La zone d'exposition comprenant la zone de circulation a une surface recommandée de 43 m<sup>2</sup> pour garantir une présentation optimale du véhicule. La gamme d'utilitaires commerciaux peut être exposée exclusivement à l'extérieur de la zone d'exposition ou intégrée à celle-ci. Des solutions de carrossiers peuvent être présentées afin de maximiser le potentiel de vente incitative.

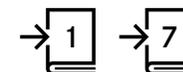


## 1.2 Mercedes-Benz Vans et MAR2020 : vue d'ensemble

Une expérience client de Mercedes-Benz Vans constante via tous les canaux

Le concept MAR2020 global en termes d'architecture, de processus, de modules de tâches, de supports et formats numériques est également valable pour Mercedes-Benz Vans. Avec la logique d'intégration Mercedes-Benz Vans, les concessionnaires bénéficient d'effets synergiques et l'intégration de Mercedes-Benz Vans dans la concession est rendue possible sans coûts supplémentaires importants.

→ Pour plus d'informations, voir le guide réseau vol. 1 « Concept » et le guide réseau vol. 7 « Activités de détail »



La stratégie globale du réseau Mercedes-Benz Vans est une approche de réseau intégrée

Le concept et les principes MAR2020 sont également valables pour Mercedes-Benz Vans

Garantir une approche Mercedes-Benz Vans intégrée dans tous les points de contact des clients



## 1.3 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans

Possibilités d'intégration de Mercedes-Benz Vans dans la concession MAR2020 ; avec présence croissante des Vans en concession avec des exigences MAR2020 spécifiques

Van BASIC

Van PLUS

Van Only



Présence croissante de véhicules Mercedes-Benz Vans dans la concession

Van BASIC



**Présence minimale de l'utilitaire**

Intégration totale de Mercedes-Benz Vans dans MAR2020 classique (PC)



Voir Chapitre 2 pour Vans BASIC

Van PLUS



**Présence moyenne de l'utilitaire**

Mercedes-Benz Vans dans la zone spéciale Vans PLUS, dans MAR2020 classique (PC)



Voir Chapitre 3 pour Vans PLUS

Van Only



**Présence maximale de l'utilitaire**

Mercedes-Benz Vans, comme seule marque présentée en concession



Voir chapitre 4 pour Vans Only

## 1.3 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans

La différence entre Vans BASIC, Vans PLUS et Vans Only

Van BASIC

Van PLUS

Van Only



Exigences croissantes de l'architecture et de l'espace dans la concession

Van BASIC

Van PLUS

Van Only



L'utilitaire est positionné dans la zone MAR2020 classique

1. La zone utilitaire possède sa propre zone d'installation de produits dédiée.
2. L'utilitaire a un support thématique sur une scène assignée de façon permanente (permutation possible), obligatoire si 4 véhicules et plus sont présents dans la concession.
3. Aucun élément utilitaire ou agencement de salle supplémentaire nécessaire.



La zone utilitaire est positionnée individuellement dans une zone séparée (applicable pour chaque point de contact)

1. La zone utilitaire doit être placée dans un espace séparé ou sur un sol différent.
2. Une différenciation par des éléments physiques et des équipements est possible.
3. Une zone utilitaire séparée n'est possible que dans une concession de taille moyenne ou plus.



La zone utilitaire dans un environnement autonome entièrement dédié

1. Seuls des utilitaires sont présentés dans toute la concession.
2. La concession entière est totalement adaptée aux exigences spécifiques des utilitaires.

Dans chaque cas, les paramètres de planification de l'agencement (ex. les emplacements des parkings, les courbes, etc.) doivent prendre en compte les exigences architecturales et spatiales pour les véhicules de grande taille

# 1.3 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans

## Modules de points de contact (Touchpoints)

Le concept de design spatial de chaque site est constitué d'un Point de contact central et de plusieurs parties invisibles avec des composants individuels, ainsi que des zones fonctionnelles, qui sont assignées au showroom, soit conçues pour diverses fonctions d'administration et d'infrastructure (voir la liste dans la présentation suivante). Les fonctions centrales de la zone de contact avec la clientèle dans une concession

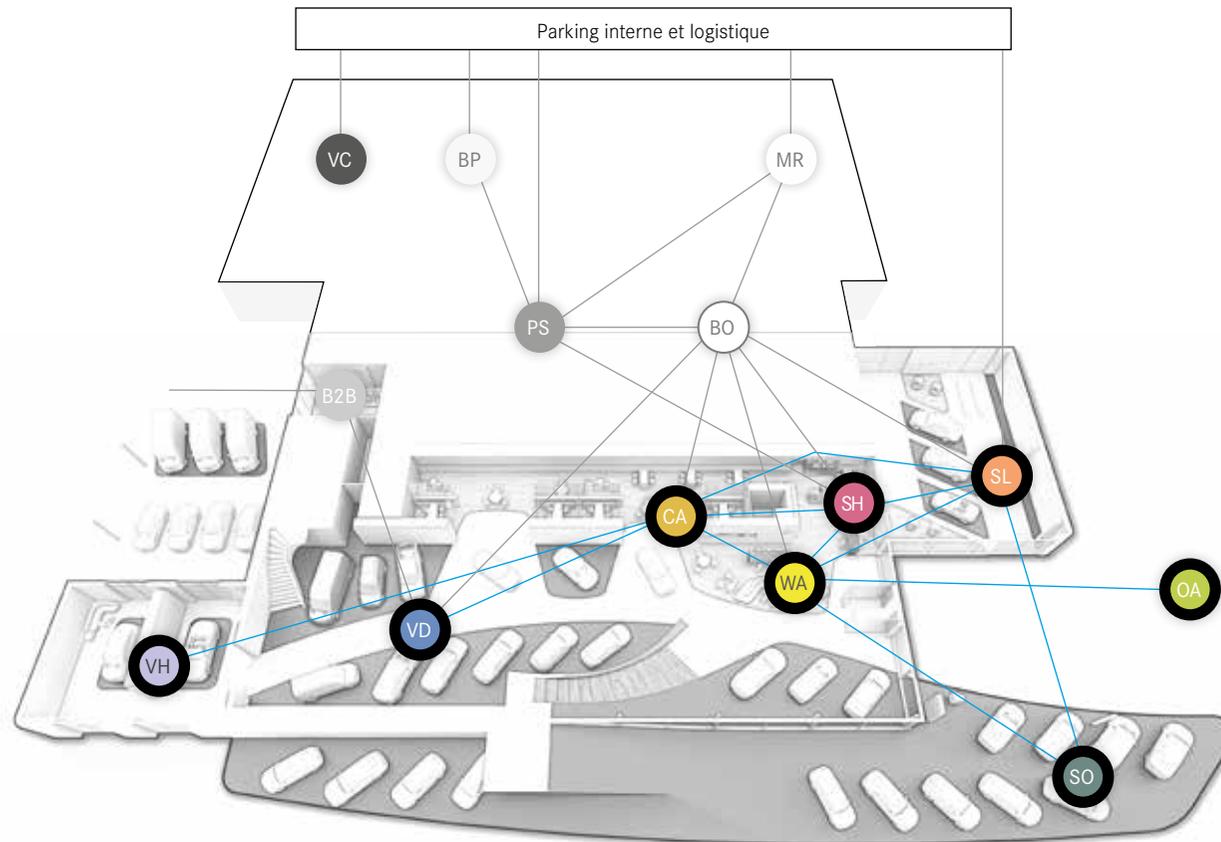
sont représentées par huit Modules de point de contact (Touchpoints) qui sont composés de sous-fonctions ou composants. L'intégration BASIC, l'intégration PLUS et le format Vans Only se distinguent par la présence croissante du contenu Mercedes-Benz Vans dans les Modules de point de contact (Touchpoints). La version sélectionnée dépend des exigences MAR2020 spécifiques des utilitaires de l'établissement particulier.

Zone de contact « Touchpoints » avec la clientèle

= Partie visible

- WA Zone d'accueil
- CA Zone de consultation
- VD Zone d'exposition
- VH Aire de livraison
- SH Boutique/ accessoires
- SL Service lobby
- OA Espace extérieur
- SO Restitution du véhicule

- EN COURS DE DÉVELOPPEMENT
- R Restaurant
  - B2B B2B
  - S Salon exclusif



Administration et infrastructure

= Partie invisible

- MR Entretien et réparations
- BP Carrosserie et peinture
- BO Bureau administratif
- PS Magasin de pièces
- VC Entretien des véhicules
- SP Opérations spéciales

# 2. Mercedes-Benz Van BASIC

## 2.1 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans BASIC

---

Modules de points de contact (Touchpoints)

## 2.2 Mise en œuvre de l'intégration Mercedes-Benz Vans BASIC

---

Intégration de Mercedes-Benz Vans dans MAR2020

## 2.3 Effets de l'intégration Mercedes-Benz Vans BASIC

---

Mercedes-Benz Vans BASIC dans la concession MAR2020

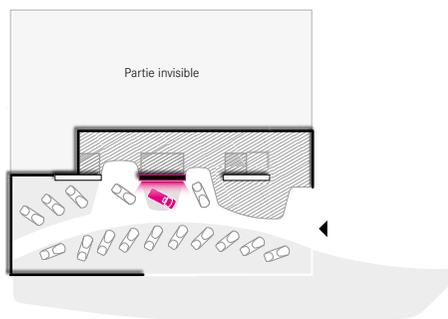
## 2.1 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans BASIC

### Niveau d'intégration : BASIC

Dans l'intégration BASIC, Mercedes-Benz Vans n'est présent que par un média thématique qui est déjà présent dans une concession MAR2020 classique. Il n'existe aucun élément spécifique des vans ou agencement de salles supplémentaires nécessaires.

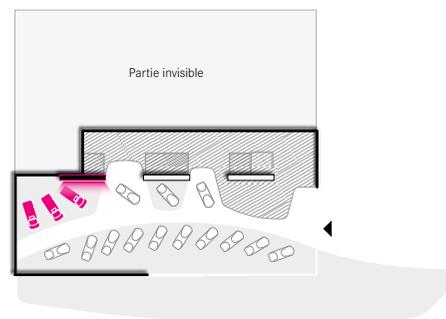
 Véhicule utilitaire  Véhicule particulier (PC)

#### À respecter



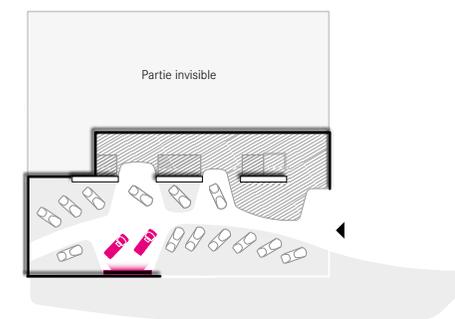
#### Main Stage

Utilisation temporaire de la scène principale par Mercedes-Benz Vans.



#### Sub Stage option 1

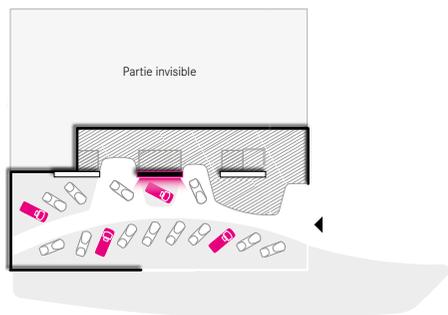
Mercedes-Benz Vans a une scène séparée et dédiée en permanence dans le showroom MAR2020.



#### Sub Stage option 2

En cas de scène secondaire, au moins deux scènes sont nécessaires dans le showroom : une pour la marque Mercedes-Benz, une pour Mercedes-Benz Vans.

#### À proscrire



#### Absence de zone dédiée

Mercedes-Benz Vans ne doit pas être présent un peu partout dans tout le showroom.

## 2.1 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans BASIC : Présentation des points de contact « Touchpoints »

Garantir une intégration totale des éléments multimédias et numériques Mercedes-Benz Vans

Mercedes-Benz Vans est entièrement intégré à la concession MAR2020. Avec le niveau d'intégration BASIC, Mercedes-Benz Vans bénéficie de sa propre zone de marque avec une scène dédiée et des véhicules d'exposition. Tous les éléments standards de MAR2020 doivent être utilisés en fonction des besoins.

Une identité visuelle parfaite peut être garantie dans divers points de contact (touchpoints) de la concession. Une description supplémentaire des spécificités de Mercedes-Benz Vans est fournie par le contenu multimédia et le marketing numérique.

### WA Zone d'accueil



### VD Zone d'exposition



### CA Zone de consultation



### VH Aire de livraison



### GA Espace extérieur



### SL Service lobby



### SH Boutique / Accessoires



### SO Restitution du véhicule



## 2.2 Mise en œuvre de l'intégration Mercedes-Benz Vans BASIC

### Adaptation du point de contact

→ Pour les normes de distribution des points de contact, voir le chapitre 1.3 « Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans »

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6 « Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

#### WA Zone d'accueil



- Zone d'accueil agencée selon les règles MAR2020 classiques. Aucune adaptation supplémentaire requise

 Média - facultatif

#### VD Zone d'exposition



- Minimum de 2 véhicules Vans recommandé
- Avec 4 vans ou plus dans le showroom, il est obligatoire d'intégrer une scène dédiée Mercedes-Benz Vans : scène à élément mural (AI 01 300V) ou horizon exposition de véhicules (AI 03 200)
- Stratégie de marque Mercedes-Benz
- Vans intégrée dans des appareils mobiles

 Média

#### CA Zone de consultation



- Contenu Mercedes-Benz Vans sur écrans tactiles
- Contenu Mercedes-Benz Vans sur écrans consultables sur l'horizon zone de consultation/boutique-Accessoires (AI 03 100)
- Spécificités de Mercedes-Benz Vans incluses dans la collection d'échantillons
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles

 Média

#### VH Aire de livraison



- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée de façon numérique dans le contenu sur : élément mural (AI 01 300V)
- Contenu Mercedes-Benz Vans sur sol digitalisé (facultatif)
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles

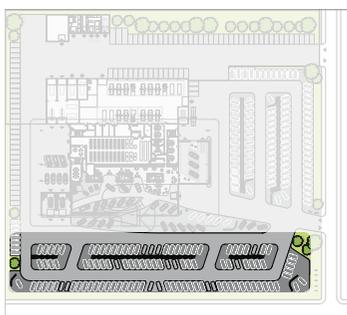
 Média

## 2.2 Mise en œuvre de l'intégration Mercedes-Benz Vans BASIC

### Adaptation du point de contact « Touchpoints »

- Pour les normes de distribution des points de contact, voir le chapitre 1.3 « Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans »
- Pour plus d'informations, voir le chapitre 6 « Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

#### 0A Espace extérieurs



- Zone extérieure agencée selon les règles MAR2020 classiques. Aucune adaptation supplémentaire requise

#### 0L Service lobby



- Contenu Mercedes-Benz Vans sur écrans d'information
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles
- Des ajustements pour les véhicules de grande taille doivent être envisagés



EN COURS  
DE DÉVELOPPEMENT

#### 0H Boutique / Accessoires



- Contenu Mercedes-Benz Vans sur écrans tactiles
- Contenu Mercedes-Benz Vans sur écrans d'information
- Produits visuels Mercedes-Benz Vans (collection, accessoires, outils d'information)
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles



#### 0D Restitution du véhicule



- Zone entretien terminée agencée selon les règles MAR2020 classiques. Aucune adaptation supplémentaire requise
- Des ajustements pour les véhicules de grande taille doivent être envisagés



EN COURS  
DE DÉVELOPPEMENT

## 2.3 Effets de l'intégration Mercedes-Benz Vans BASIC

L'ambiance de l'intégration Mercedes-Benz Vans BASIC dans la concession MAR2020



# 3. Mercedes-Benz Van PLUS

## 3.1 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS

---

Modules de points de contact (Touchpoints)

## 3.2 Mise en œuvre de l'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS

---

Logique d'intégration globale Mercedes-Benz Vans

## 3.3 Effets de l'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS

---

Mercedes-Benz Vans PLUS dans la concession MAR2020

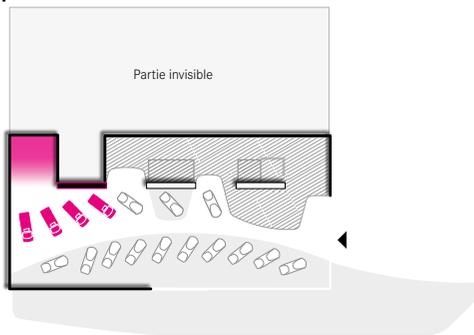
# 3.1 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS

## Niveau d'intégration : PLUS

L'intégration PLUS implique une zone séparée pour Mercedes-Benz Vans dans la concession MAR2020 classique. La présence de véhicules Mercedes-Benz Vans est montrée en associant média thématique et éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans dans la zone vans dédiée.

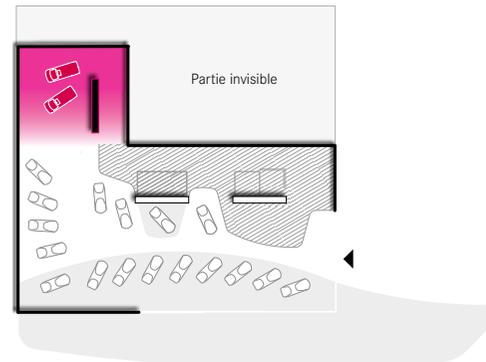
■ Zone Vans dédiée ■ Véhicule utilitaire □ Véhicule particulier (PC)

**✓ A respecter**



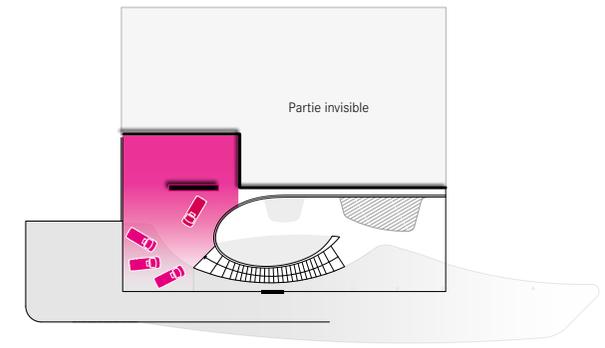
**Zone séparée**

Mercedes-Benz Vans placé dans une zone physiquement séparée dans la concession MAR2020.



**Zone supplémentaire**

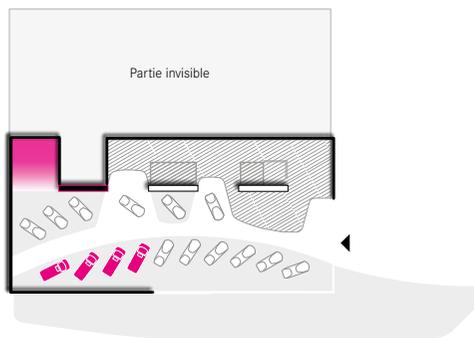
Mercedes-Benz Vans possède une zone séparée reliée à l'espace principal, mais non visible directement depuis l'entrée.



**Différenciation des niveaux**

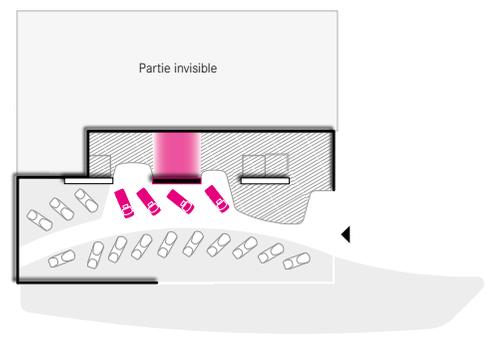
Une séparation est créée en situant la zone vans dédiée sur un niveau différent à l'intérieur de la concession Mercedes-Benz.

**✗ À proscrire**



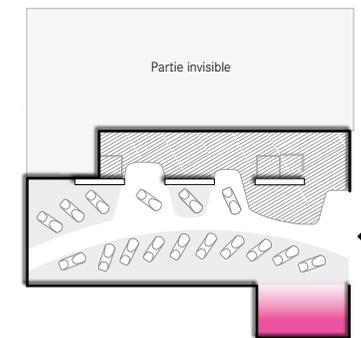
**Zone de consultation séparée de l'exposition de véhicules**

La zone de consultation Mercedes-Benz Vans dédiée et l'exposition de véhicules sont séparées l'une de l'autre.



**Absence de séparation**

Aucune séparation, la zone est intégrée, mais directement visible.



**Visibilité directe**

La zone de marque PLUS ne doit pas être directement visible par le client dans la zone d'entrée principale.

## 3.1 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS : présentation des points de contact « Touchpoints »

Garantir une intégration totale des éléments multimédias, numériques et des meubles spécifiques Mercedes-Benz Vans

Mercedes-Benz est entièrement intégré à la concession MAR2020. Avec le niveau d'intégration PLUS, Mercedes-Benz Vans bénéficie de son propre espace de marque. Tous les éléments standards de MAR2020 doivent être utilisés en fonction des besoins.

Une identité visuelle parfaite peut-être garantie dans divers points de contact (touchpoints) de la concession. Une description supplémentaire des spécificités de Mercedes-Benz Vans est fournie par le contenu multimédia, le marketing numérique et les meubles spécifiques.

WA Zone d'accueil



VD Zone d'exposition



CA Zone de consultation



VH Aire de livraison



GA Espaces extérieurs



SL Service lobby



SH Boutique / Accessoires



SO Restitution du véhicule



## 3.1 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS

### Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans

Afin de créer une ambiance Mercedes-Benz Vans PLUS spécifique, des éléments physiques, tels que des équipements et un ameublement, peuvent être utilisés dans l'intégration PLUS en plus d'éléments de média thématiques.

Cette section présente des exigences importantes dans la planification de l'espace et de l'ameublement de la zone Mercedes-Benz Vans PLUS.

#### MAR2020 (PC) - Zone de consultation



→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6  
« Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

#### Spécificités Mercedes-Benz Vans



VD-Zone d'exposition.



MAR2020 (PC) - Zone de consultation.



CA-Consultation privée.



CA-Collection d'échantillons.

## 3.1 Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS

### De la Main stage à la Sub stage

En cas d'exposition de véhicules, au moins une scène doit être consacrée exclusivement à Mercedes-Benz Vans (si 4 utilitaires et plus sont exposés à l'intérieur). Selon la taille de la concession, de la configuration et des préférences du concessionnaire, il peut s'agir d'une main stage ou d'une sub stage.

Le principe obligatoire est ici la connexion directe entre l'exposition de véhicules Mercedes-Benz Vans et la zone de consultation dédiée aux vans.

#### MAR2020 (PC) Main stage



→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6  
« Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

#### Sub stage Mercedes-Benz Vans



## 3.2 Mise en œuvre de l'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS

### Adaptation du point de contact «Touchpoints»

→ Pour les normes de distribution des points de contact, voir le chapitre 1.3 « Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans »

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6 « Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

#### WA Zone d'accueil



- Il est fortement recommandé de n'avoir qu'une seule entrée client
- En cas de seconde entrée, une zone de consultation avec des éléments spécifiques utilitaires respectifs doit être prévue pour les clients vans

Média - facultatif

#### VD Aire d'exposition



- Avec 4 vans ou plus dans le Showroom, il est obligatoire d'intégrer une scène dédiée Mercedes-Benz Vans : élément mural (AI 01 300V) ou horizon exposition de véhicules (AI 03 200)
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles

Média

Architecture spécifique vans

#### CA Zone de consultation



- Zone de consultation Mercedes-Benz Vans PLUS placée dans un espace séparé relié directement à l'exposition de véhicules Mercedes-Benz Vans
- Contenu Mercedes-Benz Vans sur écrans consultables sur l'horizon zone de consultation/boutique/accessoires (AI 03 100)
- Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans
- Spécificités de Mercedes-Benz Vans incluses dans la collection d'échantillons
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles

Média

Architecture/équipements spécifiques vans

#### VH Restitution du véhicule



- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée de façon numérique dans le contenu par : élément mural (AI 01 300V)
- Contenu Mercedes-Benz Vans sur sol digitalisé (facultatif)
- Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans (facultatif)
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles

Média

Équipements spécifiques vans - facultatifs

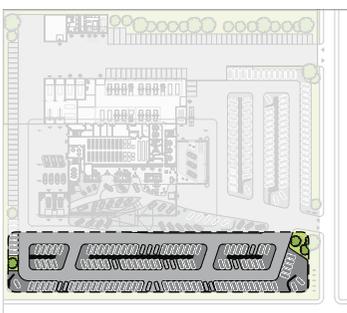
## 3.2 Mise en œuvre de l'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS

Adaptation du point de contact « Touchpoints »

→ Pour les normes de distribution des points de contact, voir le chapitre 1.3 « Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans »

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6 « Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

### 0A Espaces extérieurs



- Espace dédié Mercedes-Benz Vans (parkings, exposition de véhicules, etc.) adapté aux véhicules de grande taille

### 0L Service lobby



- Selon les préférences du concessionnaire et la part de présence de Mercedes-Benz Vans dans la concession, il est possible d'utiliser des éléments MAR2020 classiques ou des éléments spécifiques de Mercedes-Benz Vans
- Des réglages pour les véhicules de grande taille doivent être envisagés



Média

EN COURS  
DE DÉVELOPPEMENT



Architecture spécifique vans

### 0H Boutique /Accessoires



- Contenu Mercedes-Benz Vans sur écrans tactiles
- Contenu Mercedes-Benz Vans sur écrans d'information
- Produits visuels Mercedes-Benz Vans (collection, accessoires, outils d'information)
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée



Média

### 0D Restitution du véhicule



- Parkings dédiés Mercedes-Benz Vans adaptés aux véhicules de grande taille



Média - facultatif

EN COURS  
DE DÉVELOPPEMENT

## 3.3 Effets de l'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS

L'ambiance de l'intégration Mercedes-Benz Vans PLUS dans la concession MAR2020



# 4. Mercedes-Benz Van Only

## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

---

Spécificités et adaptations de Mercedes-Benz Vans Only

## 4.2 Mise en œuvre du format Mercedes-Benz Vans Only

---

Exigences et modifications

## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

### Les spécificités d'une concession Vans Only

Le format Mercedes-Benz Vans Only est à la base des principes MAR2020 et offre une plus large gamme de fonctions adaptées à la fois aux clients privés et commerciaux de Mercedes-Benz Vans par des matières et des composants d'architecture spécifiques.

Le format Vans Only s'applique également aux concessions Mercedes-Benz Vans avec des partenaires contractuels supplémentaires (ex. Mercedes-Benz Truck, autres marques). Les points de contacts (touchpoints) communs (WA, SL, etc.) et leur configuration sont actuellement en cours de développement.

→ Pour plus d'informations, voir le guide réseau vol. 7 « Activités de détail »



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Les principes de base de MAR2020 sont valables pour Mercedes-Benz Vans, mais nécessitent une adaptation pour répondre aux exigences de la vente spécifique Mercedes-Benz Vans et aux clients ciblés.

### Exigences vente et clientèle de Mercedes-Benz Vans



**Efficacité**  
de la vente



**Approche ciblée**  
de la clientèle



**Fonctionnalité supérieure**  
pour les clients commerciaux

#### Principes généraux MAR2020

L'expérience de la  
livraison d'un  
véhicule

La consultation  
devient mobile

Choix de zones de  
consultation flexible

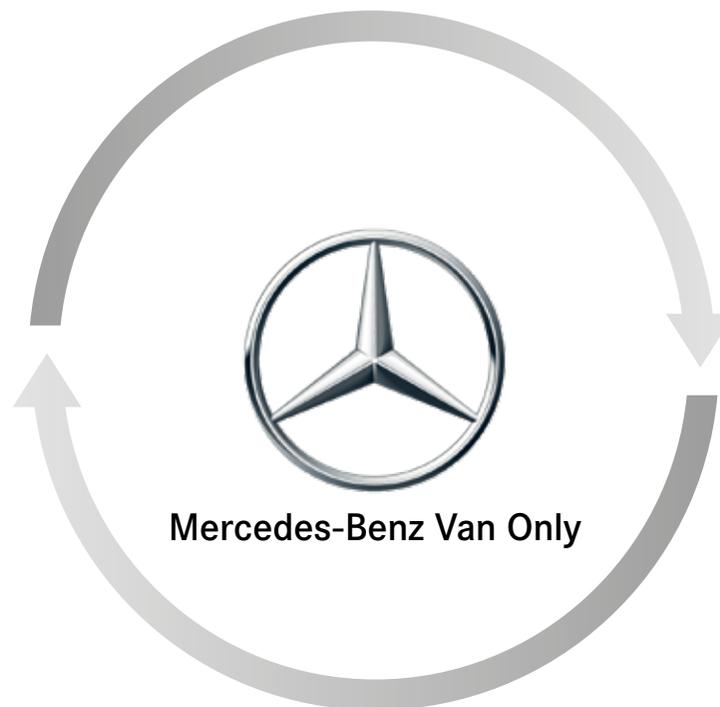
Réception  
proactive

Gestion du  
showroom

Aucun espace de  
travail permanent dans  
la zone de contact  
avec la clientèle

Service réception  
pratique

Utilisation partagée  
de point de contact  
avec la clientèle



#### Outil Mercedes-Benz Vans

• **Concept médiatique de Mercedes-Benz Vans**  
(infrastructure MAR2020 avec adaptabilité  
supplémentaire)



• **Architecture de Mercedes-Benz Vans**  
(principes MAR2020 avec adaptations  
en termes de forme, matières et surfaces)



• **Concept d'éclairage Mercedes-Benz Vans**  
(principes MAR2020 avec exigences  
élémentaires)



• **Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans**  
(ligne de mobilier MAR2020 avec adaptations  
fonctionnelles Vans)



→ Pour plus d'informations, voir le guide réseau vol. 7  
« Activités de détail »

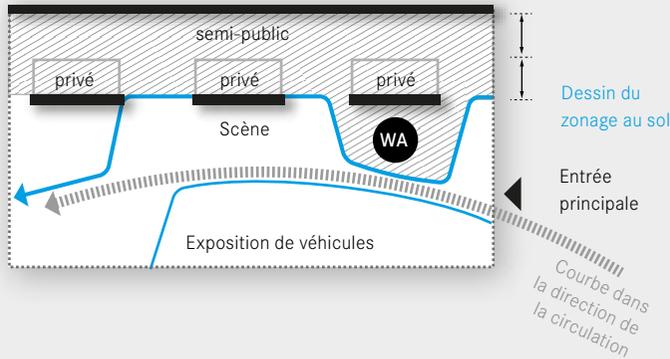


# 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Dessin du zonage au sol et différenciation entre les zones

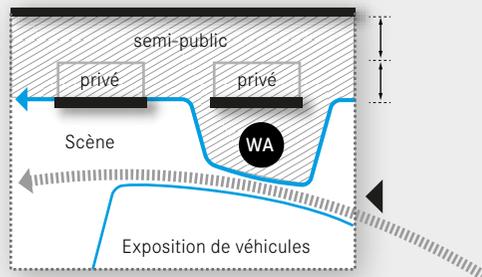
✓ À respecter

A - Grande concession

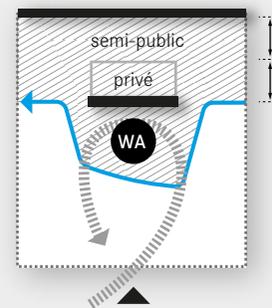


- Une large courbe dans la direction de circulation définit les parcours principal et secondaire des visiteurs
- Le marquage au sol (AI 05V) dessine les zones clés et intermédiaires et détermine les changements de revêtement
- Le zonage du sol permet la différenciation de la marque et des expositions thématiques
- Les diverses zones offrent des espaces privés, des fonctions et des caractéristiques de niveaux différents
- Un même matériau de revêtement de sol est toujours utilisé à la fois dans la zone d'accueil (WA) et la zone de consultation (CA)
- La réception à élément mural est placée au centre de l'espace en parquet comme le définit le dessin du marquage au sol (AI 05V)

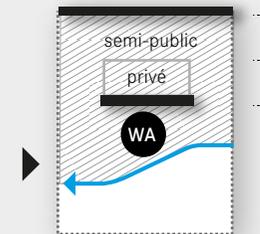
B - Concession moyenne



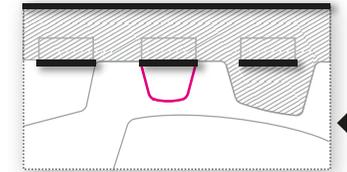
C - Petite concession



D - Concession mini

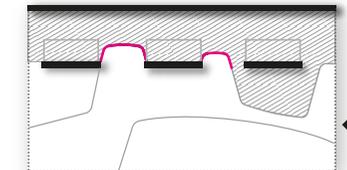


✗ À proscrire



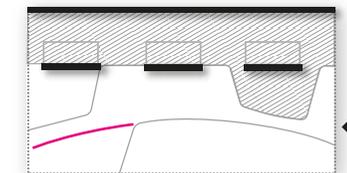
Scénographie

Il n'est pas recommandé d'appliquer le revêtement de scène indiqué ci-dessus en raison des limitations de taille et de mobilité



Arrondi concave

Pour obtenir un plan simple et compact, la limite entre l'exposition de véhicules et la zone de consultation ne doit présenter aucun arrondi concave



Extension de la courbe large

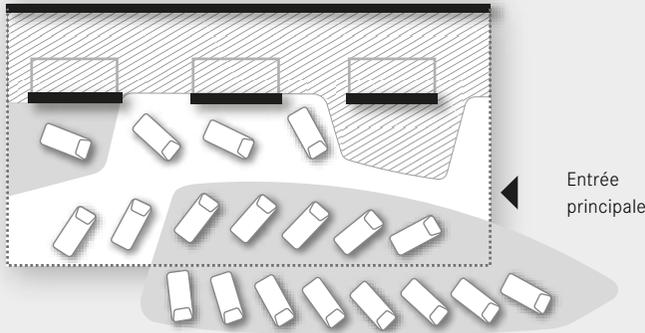
La courbe large doit être orientée de façon dynamique vers la façade

# 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

## Exposition dynamique des véhicules

✓ À respecter

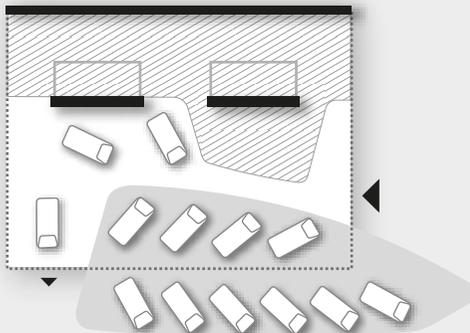
A - Grande concession



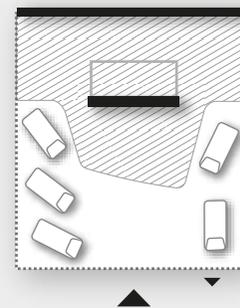
- L'exposition des véhicules est orientée vers le visiteur de manière dynamique en suivant et en faisant face à la courbe large dans la direction principale de circulation
- Les véhicules sont agencés de façon dynamique par l'augmentation continue de l'angle de rotation par rapport au parcours des visiteurs. Cela garantit que les véhicules soient toujours visibles et parfaitement mis en scène



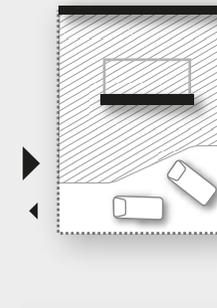
B - Concession moyenne



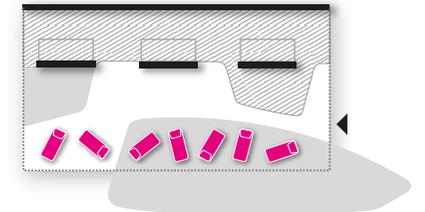
C - Petite concession



D - Concession mini

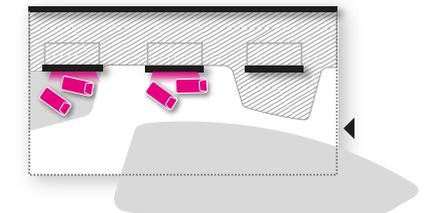


✗ À proscrire



**Exposition chaotique des véhicules**

Mercedes-Benz Vans ne peut être présenté de manière chaotique : l'étoile Mercedes-Benz doit toujours accueillir les clients durant leur parcours



**Cacher les écrans**

Les écrans de la scène à élément mural (AI 01 300V) doivent être parfaitement visibles par le client et ne doivent être cachés par aucun véhicule

## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Zone d'accueil : le visiteur rencontre le personnel de vente au bureau de réception et est salué de façon proactive et accueillante



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Zone d'accueil : espaces et architectures différents par rapport à un site MAR2020 classique (PC)

Concession MAR2020 (PC) / Mercedes-Benz Vans BASIC



Architecture

1 Élément mural : surfaces intérieures habillées noir (PL 06), verre de surface murale média noir (GL 01) et verre de surface murale noir (GL 02)

Équipements

2 Meubles : éléments spécifiques vans (Directives réseau vans, chapitre 6)

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6  
« Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

Mercedes-Benz Van Only



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Zone d'exposition : le personnel de vente présente les véhicules et leurs caractéristiques au moyen d'un outil de consultation mobile qui vérifie également la disponibilité pour un essai de conduite



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Zone d'exposition : espaces et architectures différents par rapport à la concession MAR2020 classique (PC)

Concession MAR2020 (PC) / Mercedes-Benz Vans BASIC



Architecture

- 1 Éléments mural : surfaces intérieures habillées noir (PL 06), verre de surface murale média noir (GL 01) et verre de surface murale noir (GL 02) 2
- 2 Marquage au sol : dessin du marquage au sol vans (Directives réseau vans, chapitres 4. 1 et 6)

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6  
« Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

Mercedes-Benz Van Only



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Zone de consultation : le personnel de vente guide le client jusqu'à la zone de consultation pour la configuration du véhicule et une présentation d'échantillons



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Zone de consultation : espaces et architectures différents par rapport à la concession MAR2020 classique (PC)

Concession MAR2020 (PC) / Mercedes-Benz Vans BASIC



### Architecture

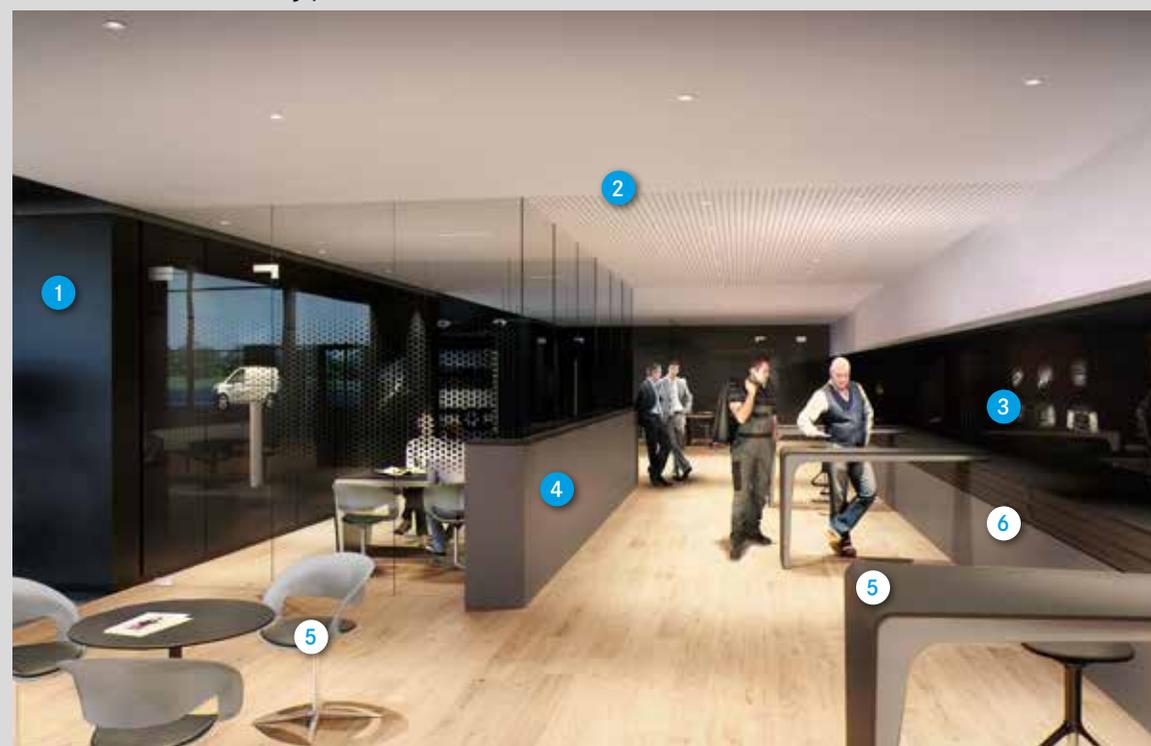
- 1 Éléments mural : surfaces intérieures habillées noir (PL 06), verre de surface murale média noir (GL 01) et verre de surface murale noir (GL 02)
- 2 Plafond : Panda Ceiling avec transition droite pour vans (AI 07)
- 3 Horizon line : horizon zone de consultation/boutique-accessoires (AI 03 100)
- 4 Espace de consultation : salle de consultation privée vans avec équipements adaptés (AI 02V)

### Équipements

- 5 Meubles : éléments spécifiques vans (Directives réseau vans, chapitre 6)
- 6 Meubles : éléments de plinthe horizon spécifiques vans (HO 30 XXXV)

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6  
« Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

Mercedes-Benz Vans Only /Mercedes-Benz Vans PLUS



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Espace de consultation : le personnel de vente guide le client jusqu'à une salle de consultation privée pour une présentation numérique du véhicule configuré



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Espace de consultation : espaces et architectures différents par rapport à la concession MAR2020 classique (PC)

Concession MAR2020 (PC) / Mercedes-Benz Vans



→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6  
« Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

Mercedes-Benz Vans Only /Mercedes-Benz Vans PLUS



### Architecture

- 1 Plafond : Panda ceiling avec transition droite pour vans (AI 07)
- 2 Espace de consultation : salle de consultation privée vans avec équipements adaptés (AI 02V)

### Équipements

- 3 Meubles : éléments spécifiques vans (Directives réseau vans, chapitre 6)

### Média

- 4 Logo : aucun écran ne marque 32" supplémentaire pour média de consultation (ME 01)

## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Aire de livraison : le client est guidé à travers l'exposition de véhicules jusqu'à l'aire de livraison du véhicule préparé, où le véhicule commandé attend d'être découvert



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Aire de livraison : espaces et architectures différents par rapport à la concession MAR2020 classique (PC)

Concession MAR2020 (PC) / Mercedes-Benz Vans BASIC



### Architecture

- 1 Éléments mural : surfaces intérieures habillées noir (PL 06), verre de surface murale média noir (GL 01) et verre de surface murale noir (GL 02)

### Équipements

- 2 Meubles : éléments spécifiques utilitaires (Directives réseau utilitaires, chapitre 6)

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6  
« Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

### Mercedes-Benz Van Only



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Espaces extérieurs : les visiteurs sans rendez-vous se garent sur un parking clients dans les espaces extérieurs et suivent les panneaux jusqu'à l'entrée principale



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Espaces extérieurs : espaces et architectures différents par rapport à la concession MAR2020 classique (PC)

Concession MAR2020 (PC) / Mercedes-Benz Vans BASIC



Architecture

1 Parkings : disposition extérieure standard adaptée aux dimensions des utilitaires commerciaux

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6  
« Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

Mercedes-Benz Vans Only /Mercedes-Benz Vans



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Service Lobby : les clients ayant un rendez-vous sont guidés jusqu'au premier emplacement d'accueil réparation libre



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Service Lobby : espaces et architectures différents par rapport à la concession MAR2020 classique (PC)

Concession MAR2020 (PC) / Mercedes-Benz Vans BASIC



Architecture EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

1 Parkings : disposition extérieure standard adaptée aux dimensions des utilitaires commerciaux

Équipement EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

2 Fourniture Van Specific Elements (Retail Guideline Van, Chapter 6)

Selon les préférences du concessionnaire, le Service Lobby peut se situer à l'intérieur ou à l'extérieur

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6  
« Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

Mercedes-Benz Van Only



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Boutique / Accessoires : le client est guidé jusqu'à la boutique pour découvrir le choix d'accessoires et composants Mercedes-Benz Vans



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Boutique / Accessoires : espaces et architectures différents par rapport à la concession MAR2020 classique (PC)

Concession MAR2020 (PC) / Mercedes-Benz Vans BASIC



### Architecture

- 1 Plafond : Panda ceiling avec transition droite pour vans (AI 07)
- 2 Horizon line : horizon zone de zone de consultation/boutique-accessoires (AI 03 100)

### Équipements

- 3 Meubles : éléments spécifiques vans (Directives réseau vans, chapitre 6)
- 4 Meubles : éléments de plinthe horizon spécifiques vans (HO 30 XXXV)

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6  
« Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

### Mercedes-Benz Van Only



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Restitution du véhicule : le conseiller service accompagne le client jusqu'à la zone de restitution du véhicule



## 4.1 Format Mercedes-Benz Vans Only

Restitution du véhicule : espaces et architectures différents par rapport à la concession MAR2020 classique (PC)

Véhicules privés uniquement / Mercedes-Benz Vans BASIC



Architecture **EN COURS DE DÉVELOPPEMENT**

1 Parkings : disposition extérieure standard adaptée aux dimensions des utilitaires commerciaux

Équipements **EN COURS DE DÉVELOPPEMENT**

2 Meubles : éléments spécifiques utilitaires (Directives réseau utilitaires, chapitre 6)

Selon les préférences du concessionnaire, le Service Lobby peut se situer à l'intérieur ou à l'extérieur

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6  
« Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

Mercedes-Benz Van Only



## 4.2 Mise en œuvre du format Mercedes-Benz Vans Only

Concept MAR2020 avec les modifications obligatoires suivantes fondées sur les besoins des clients Mercedes-Benz Vans

Dans le format Vans Only, Mercedes-Benz Vans est la seule marque présentée dans la concession. Tous les points de contact (touchpoints), ainsi que les contenus multimédias, sont personnalisés pour les clients vans. Ce format s'applique également aux concessions Mercedes-Benz Vans avec des partenaires contractuels supplémentaires (ex. Mercedes-Benz Trucks ou autres marques).

→ Pour les normes de distribution des points de contact, voir le chapitre 1.3 « Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans »

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6 « Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

### WA Zone d'accueil



- La zone d'accueil contient uniquement des éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles

 Média - facultatif

 Équipements spécifiques vans

### VD Zone d'exposition



- Zone d'exposition Mercedes-Benz Vans uniquement
- Scène dédiée Mercedes-Benz Vans obligatoire : élément mural (AI 01 300V) ou horizon zone d'exposition (AI 03 200)
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles

 Média

 Architecture/équipements spécifiques vans

### CA Zone de consultation



- La zone de consultation contient uniquement des éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans
- Contenu Mercedes-Benz Vans sur écrans consultables sur l'horizon zone de consultation/ (boutique/accessoires) (AI 03 100)
- Spécificités de Mercedes-Benz Vans incluses dans la collection d'échantillons
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles

 Média

 Architecture/équipements spécifiques vans

### VH Restitution du véhicule



- La zone de restitution du véhicule contient uniquement des éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée de façon numérique dans le contenu par : scène à élément mural (AI 01 300V)
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles

 Média

 Architecture/équipements spécifiques vans

## 4.2 Mise en œuvre du format Mercedes-Benz Vans Only

Concept MAR2020 avec les modifications obligatoires suivantes fondées sur les besoins des clients Mercedes-Benz Vans

→ Pour les normes de distribution des points de contact, voir le chapitre 1.3 « Logique d'intégration Mercedes-Benz Vans »

→ Pour plus d'informations, voir le chapitre 6 « Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans »

### 0A Espaces extérieurs



- Espace extérieur adapté aux véhicules de grande taille

### 0L Service lobby



- Le service Lobby contient uniquement des éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans
- Parkings dédiés Mercedes-Benz Vans adaptés aux véhicules de grande taille
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles / écrans multimédias
- Élévateur hydraulique (en option) ou connexion avec la zone séparée par élévateur hydraulique
- Selon les préférences du concessionnaire, le Service Lobby peut se situer à l'intérieur ou à l'extérieur



Média - facultatif

EN COURS DE DÉVELOPPEMENT



Architecture/équipements spécifiques vans

### 0H Boutique / Accessoires



- La boutique/accessoires contient uniquement des éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans
- Contenu Mercedes-Benz Vans sur écrans multipoints
- Contenu Mercedes-Benz Vans sur écrans d'information
- Produits visuels Mercedes-Benz Vans (collection, accessoires, outils d'information)
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles



Média



Architecture/équipements spécifiques vans

### 0D Restitution du véhicule



- La restitution du véhicule contient uniquement des éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans
- Parkings dédiés Mercedes-Benz Vans adaptés aux véhicules de grande taille
- Stratégie de marque Mercedes-Benz Vans intégrée dans des appareils mobiles / écrans multimédias
- Selon les préférences du concessionnaire, le Service Lobby peut se situer à l'intérieur ou à l'extérieur



Média - facultatif

EN COURS DE DÉVELOPPEMENT



Architecture/équipements spécifiques vans

# 5. Média

## 5.1 Éléments multimédias

---

Rôle et utilisation des médias

## 5.2 Signalisation intérieure

---

Présentation individuelle axée sur l'expérience

## 5.1 Éléments multimédias

Le concept multimédia intégré comme facteur d'une expérience client améliorée

L'utilisation de supports multimédias facilite la visualisation de caractéristiques complexes des véhicules Mercedes-Benz Vans pendant la présentation du vaste portefeuille de produits. Les éléments multimédias permettent des consultations axés sur les clients avec des processus améliorés créant une expérience produit plus intense et plus flexible. Il est ainsi possible de découvrir la marque et ses véhicules d'une façon numérique interactive.

→ Pour plus d'informations, voir le guide réseau vol. 4 « Technologie et détails » et le guide réseau vol. 7 « Activités de détail »



## 5.1 Éléments multimédias

### Les rôles remplis par les médias

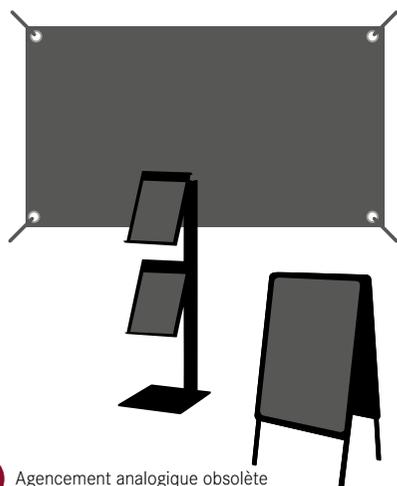
Les outils multimédias et numériques sont utilisés de façon stratégique pour des fonctions particulières : ils contrôlent le contenu et les processus, informent sur les produits, facilitent la consultation et servent à créer une ambiance adaptée.



## 5.1 Éléments multimédias

### Principes multimédias

La communication numérique permet d'utiliser différents programmes thématiques. Les zones et espaces peuvent être modifiés par des conseillers pour répondre aux exigences de différentes situations et peuvent donc être adaptés au client.



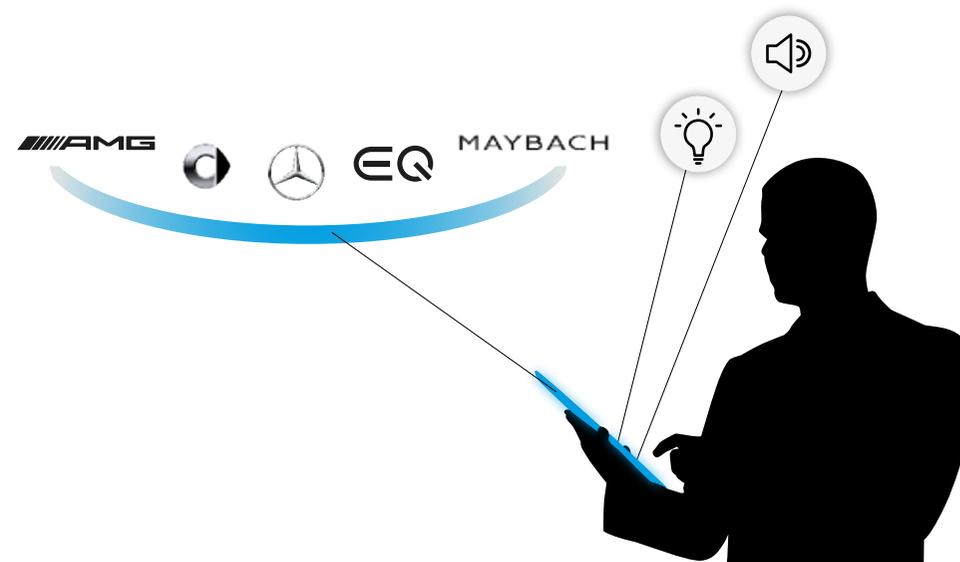
✗ Agencement analogique obsolète



✓ MAR2020

#### Marketing de détail exclusivement numérique

La communication à court et long terme, ainsi que la scénographie de produits, sont réalisées exclusivement sous forme numérique par des surfaces multimédias et des outils mobiles. Dans le futur, il n'y aura plus d'affiches, de bannières, de présentoirs ou de brochures (ni de pieds pour les supporter). Les outils numériques permettent de mettre à jour le contenu rapidement et de l'adapter aux exigences régionales. Par ailleurs, les supports multimédias divisent l'espace en zones en traitant des thèmes différents.



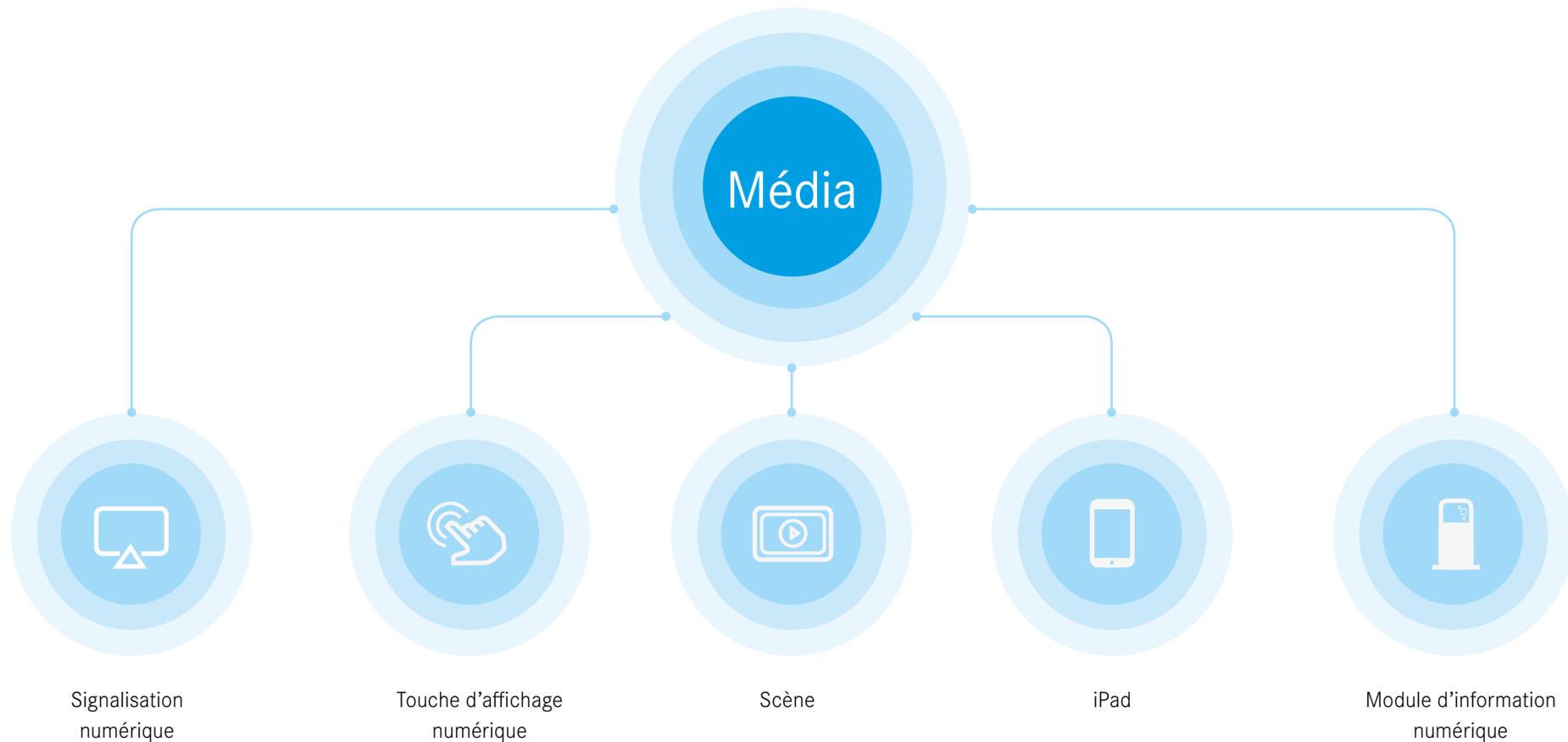
#### Contrôle individuel des supports multimédias et des espaces

Des dispositifs mobiles sont utilisés pour accéder à la base de données médiatique centrale. Cela signifie que chaque consultant peut avoir un contrôle individuel du contenu à l'écran, de l'éclairage et du son. Les espaces de consultation de la concession peuvent également être réservés à partir de dispositifs mobiles.

## 5.1 Éléments multimédias

MAR2020 permet l'utilisation flexible de médias dans une concession

Le média est un facteur essentiel pour une intégration des autres activités réussies, car la communication numérique permet d'utiliser des programmes flexibles. Mercedes-Benz Vans communique par les médias suivants :



## 5.1 Éléments multimédias

Les règles générales pour MAR2020 s'appliquent également pour Mercedes-Benz Vans

L'utilisation de médias pour soutenir l'activité commerciale est une composante clé de MAR2020. Des aspects fonctionnels ont été utilisés pour prédéfinir les surfaces multimédias à appliquer au site modèle. Le processus d'achat se conclut dans la zone de restitution du véhicule, un cadre extrêmement scénographié avec une grande surface médiatique.

L'adaptation de scènes dans la zone d'exposition est un aspect essentiel dans l'intégration totale de Mercedes-Benz Vans, de même que l'atmosphère dans les espaces de consultation.

### 1. Consulting Media (ME 01)

Écrans muraux verticaux pour consultation  
(duplication d'écran de tablette)

### 2. Stage Media (ME 03)

Scènes centrales avec arrière-plan multimédia

### 3. Horizontal Media (ME 07)

NON DISPONIBLE ACTUELLEMENT

Un ensemble d'incrustations d'écrans pour la table haute permet d'être conseillé et de s'informer soi-même

### 4. Info Media (ME 08)

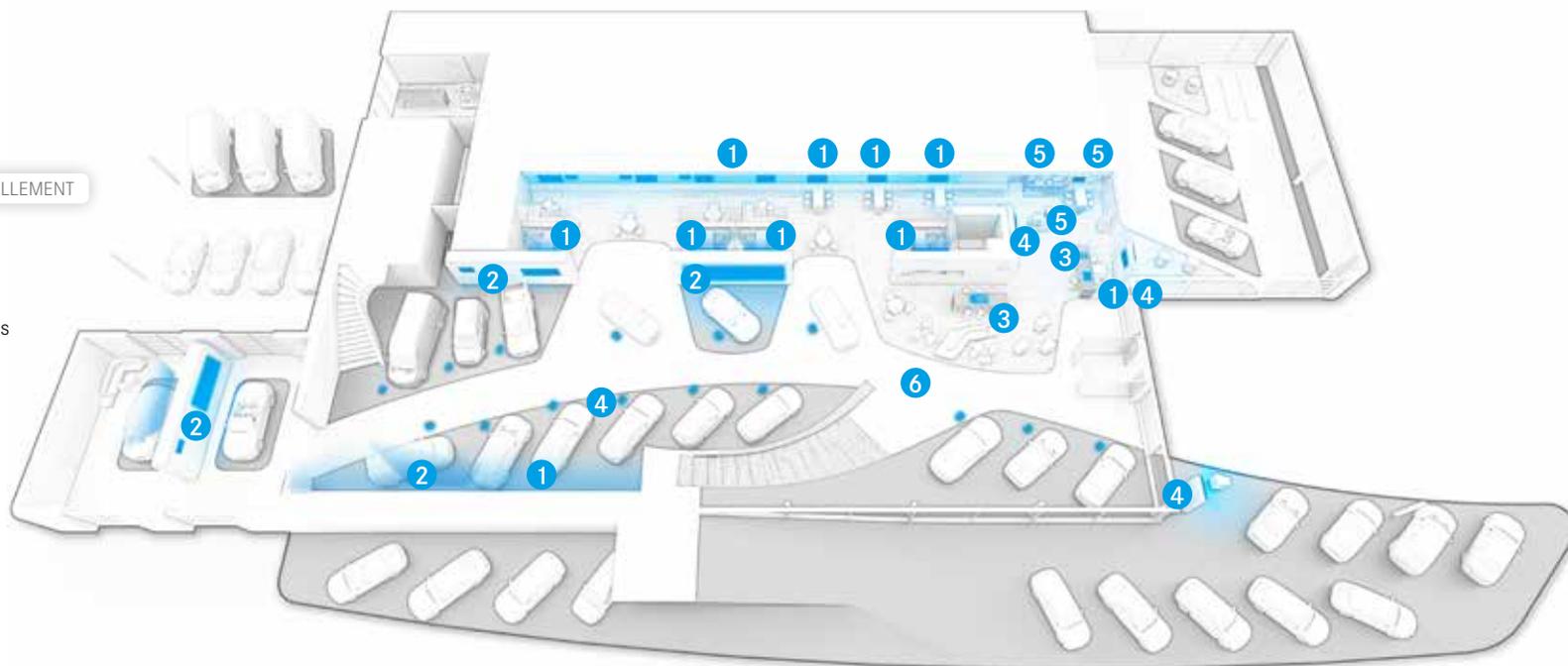
Contenu marketing et auto-information incluant les modules d'information numériques à côté des véhicules (tactiles/non tactiles)

### 5. Shop Media (ME 09)

Écrans dans l'horizon et la gondole pour présenter les accessoires et la collection (tactiles/non tactiles)

### 6. Mobile Media (ME 10)

Tablettes pour consultation mobile dans toute la zone de contact avec la clientèle



→ Plus d'informations sur les médias dans le volume 2, chapitre 5



## 5.2 Signalisation intérieure

Principes de signalisation intérieure Mercedes-Benz Vans



- Aucune signalisation intérieure spécifique pour Mercedes-Benz Vans
- Lorsque le bureau de la zone de consultation est utilisé, l'écran, ainsi que l'éclairage d'accentuation, doivent être allumés et adaptés aux paramètres de présentation Mercedes-Benz requis



- Les surfaces multimédias sont utilisées pour souligner certaines zones, créant un cadre flexible et agréable pour les produits
- Tous les médias dans la zone Mercedes-Benz Vans dédiée (PLUS ou Vans Only) doivent afficher exclusivement du contenu Mercedes-Benz Vans

# 6. Éléments spécifiques Mercedes-Benz Vans

## 6.1 Résumé des points de contact

---

Éléments obligatoires de chaque point de contact (touchpoints)

## 6.2 Architecture

---

Caractéristiques intérieures

## 6.3 Équipements

---

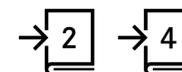
Ameublement intérieur et éléments intégrés

## 6.4 Couleurs et matières

---

Sol/plancher, façade et toit

→ Pour plus d'informations, voir le guide réseau vol. 2 « Règles d'application » et le guide réseau vol. 4 « Technologie et détails »



# 6.1 Résumé des points de contact « Touchpoint »

Résumé des zones fonctionnelles centrales et de leurs caractéristiques

→ Pour plus d'informations sur des éléments individuels et leurs règles d'application, voir le guide réseau vol. 1 « Concept »



## WA Zone d'accueil



WA-R - ZONE DE RÉCEPTION	
• Table de réception	Obligatoire
• Réception à élément mural	Obligatoire
WA-W - SALLE D'ATTENTE	
• Table haute avec 4 tabourets de bar	
• Table ronde avec 3 fauteuils	Obligatoire
WA-H - ESPACE D'ACCUEIL	
• Comptoir d'Accueil S/M/L	Obligatoire*
WA-O - BUREAU D'ACCUEIL	
• Bureau d'Accueil	Obligatoire
• Bureau d'Accueil dans la partie Bureaux	

Normes globales des concessions  
\* min. Comptoir d'accueil petit

## VD Zone d'exposition



VD-N - ZONE DE PRÉSENTATION DE NOUVEAUX VÉHICULES	
• Espace de présentation de véhicules (avec ou sans marquage au sol), Wallbox, module d'information numérique (facultatif)	40,0 m <sup>2</sup> par véhicule
VD-S - SCÈNE	
• Main stage S/M/L	Obligatoire*
• Sub stage S/M/L	
• Exposition de véhicules horizon de la sub stage	

Normes globales des concessions  
\* ≥ 4 véhicules, min 1 Sub stage avec 2 écrans multimédias  
en cas de cadre rural : aucune exigence utilitaires spéciale

## CA Zone de consultation



CA-O - CONSEIL PUBLICQUE	
• Table ronde avec 3 fauteuils	
CA-S - CONSEIL SEMI-PUBLIC	
• Table de consultation haute avec 4 tabourets de bar sur horizon	Obligatoire*
• Table de consultation basse avec 3 fauteuils sur horizon	
CA-P - CONSEIL PRIVÉ	
• Espace de consultation incl. lumière LED blanche	Obligatoire*
• Espace de consultation incl. Média de conseil, lumière à LED blanche	Obligatoire*
CA-M - COLLECTION D'ÉCHANTILLONS	
• Collection d'échantillons (horizon quatre tiroirs)	

Normes globales des concessions  
\* min. 2 composants de conseil semi-publics ou privés avec au moins 1 média  
en cas de cadre rural : min. 1 composant de conseil avec média semi-public ou privé

## VH Restitution du véhicule



VH-P - ZONE DE RESTITUTION	
• Aire de livraison (avec sortie vers la rue dans une zone du showroom affectée en permanence)	Obligatoire*
• Aire de livraison (équipé de médias (avec sortie vers la rue dans une zone du showroom affectée en permanence))	Obligatoire*
• Box de remise avec table ronde haute et tabourets de bar et 2x1 écrans	

Normes globales des concessions

# 6.1 Résumé des points de contact « Touchpoint »

Résumé des zones fonctionnelles centrales et de leurs caractéristiques

→ Pour plus d'informations sur des éléments individuels et leurs règles d'application, voir le guide réseau vol. 1 « Concept »



## GA Espace extérieur



### OA-C - PARKING CLIENTS

- Espace de parking clients
- Station de chargement extérieure EN COURS DE DÉVELOPPEMENT
- Toit (facultatif) EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

### OA-P - ZONE D'EXPOSITION

- Zone de présentation
- Élément clé de zone de présentation

### OA-H - ZONE DE PRÉSENTATION VOITURES HÉROS

- Zone de présentation (avec « starisation » des véhicules)

### OA-T - ESPACES DE PARKING POUR ESSAI DE CONDUITE

- Espace de parking pour essai de conduite

Normes globales des concessions

## SL Service lobby



### SL-V - AIRES DE RÉCEPTION DE VÉHICULES

- Espace de réception de véhicule
- Facultativement recouvert d'un toit EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

### SL-R - ENTRETIEN ZONE DE RÉCEPTION

- Table de réception
- Média EN COURS DE DÉVELOPPEMENT
- Stockage

### SL-A - AIRE DE RÉCEPTION ACTIVE

- Aire de réception avec pont élévateur hydraulique EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

Normes globales des concessions

## SH Boutique / Accessoires



### SH-A PRÉSENTATION DE PRODUITS COLLECTION, PIÈCES ET ACCESSOIRES TECHNIQUES

- Mur d'horizon de la boutique
- Mur d'horizon de la boutique avec support multimédia
- (Boutique/Accessoires)/Support multimédia de boutique **Obligatoire\***
- Base déco **Obligatoire\***
- Vitrine **Obligatoire\***

### SH-K CAISSE ET TABLES DE CONSEIL

- Table de consultation avec 2 tabourets de bar, 2 chaises hautes et meuble bas, et média horizontal
- Table haute courte avec 1 tabouret de bar, 2 chaises hautes et média horizontal (facultatif)
- Table de consultation haute

Normes globales des concessions  
\* Disponibilité d'un composant « Pièces & accessoires techniques »

## SO Restitution de véhicule



### SO-V - PLACES DE RERESTITUTION DE VÉHICULES

- Espace de restitution du véhicule EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

### SO-O - ZONE DE RESTITUTION VÉHICULE EXTÉRIEURE

- Table de réception extérieure
- Écran multimédia extérieur
- Meuble extérieur
- Toit EN COURS DE DÉVELOPPEMENT

Facultativement recouvert d'un toit

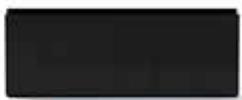
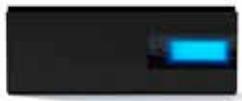
Normes globales des concessions

6.2 Architecture

Caractéristiques intérieures

→ Pour plus d'informations sur des éléments individuels et leurs règles d'application, voir le guide réseau vol. 1 « Concept »



Code	Élément	Positionnement	Description/qualité
INTERIOR			
	AI 01 100V <b>Réception à élément mural pour Vans</b>	Zone d'accueil TP	Composant revêtu de panneaux HPL noirs verticaux (PL 06) qui définit des zones publiques, semi-publiques et privées ; l'aspect est monolithique.  Caractéristiques : l'étoile Mercedes-Benz indique la réception ; intégration facultative du comptoir d'accueil (HY 01V) ; face arrière compatible avec le bureau d'accueil, la salle de consultation (AI 02V) ou la boutique/accessoires
	AI 01 200V <b>Élément mural neutre pour Vans</b>	Zone d'exposition TP Restitution du véhicule TP	Composant revêtu de panneaux HPL noirs verticaux (PL 06) qui définit des zones publiques, semipubliques et privées ; l'aspect est monolithique ; complète d'autres variantes d'élément mural pour structurer le showroom.
	AI 01 300V AI 01 400V AI 01 500V <b>Scène à élément mural pour Vans</b>	Zone d'exposition TP Restitution du véhicule TP	Composant revêtu de panneaux HPL noirs verticaux (PL 06) qui définit des zones publiques, semi-publiques et privées ; l'aspect est monolithique.  Caractéristiques : Technologie d'affichage intégrée : les faces avant et arrière sont des éléments porteurs de médias, ex. technologie multimédia pour scénographie (Mur Multimédia) ou zone de consultation (écran mural, grand/petit) ; disponible en différentes tailles pour scène principale / scène secondaire
	AI 02 <b>Salle de consultation</b>	Zone de consultation TP	Peut être fixée à des murs permanents, des éléments muraux (AI 01 XXXV) et à l'horizon zone de consultation/(boutique/accessoires) (AI 03 100) ; constituée d'éléments qui peuvent être combinés de manière flexible : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Murs d'enceinte en verre sur la hauteur de la pièce avec porte en verre</li> <li>• Mur bas en panneau HPL gris graphite de revêtement mural (PL 03 01), avec rebord noir ; console (SM 01) et table de consultation basse (TA 03V) sont intégrées dans un renforcement sur la face intérieure</li> </ul>
	AI 03 100 <b>Horizon zone de consultation/ (boutique/Accessoires)</b>	Zone de consultation TP Boutique/ Accessoires TP	Mur de fond s'étirant sur toute la longueur de la zone de consultation et de la boutique/accessoires ; divisé horizontalement en trois sections : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Section inférieure : Base en panneau HPL gris graphite de revêtement mural (PL 03 01), avec variation des unités supérieures noires</li> <li>• Section intermédiaire : série horizontale de panneaux en verre noir en creux avec joints peu visibles, intégrant une technologie d'affichage ; les écrans individuels ne sont pas visibles</li> <li>• Section supérieure : extension verticale du faux plafond blanc</li> </ul>

## 6.2 Architecture

### Caractéristiques intérieures

Code	Élément	Positionnement	Description/qualité
INTERIOR			
 AI 03 200	<b>Zone d'exposition sur horizon</b>	Zone d'exposition TP	Mur de fond dans l'exposition de véhicules ; divisé horizontalement en trois sections (en cours de développement) : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Section inférieure : base en panneau HPM gris graphite de revêtement mural (PL 03 01)</li> <li>• Section intermédiaire : série horizontale de panneaux en verre noir en creux avec joints peu visibles, intégrant une technologie d'affichage ; les écrans individuels ne sont pas visibles</li> <li>• Section supérieure : linteau noir</li> </ul>
 AI 05V	<b>Marquage au sol pour vans</b>	Zone d'exposition TP Zone de consultation TP Zone d'accueil TP	L'espace est organisé en différentes zones par des changements de matière ; appliqué entre la zone d'accueil TP, la zone de consultation TP et la zone d'exposition TP ; dans la zone d'exposition TP : marquage supplémentaire de zones clés séparées (sélection) pour la présentation des produits.
 AI 07	<b>Panda Ceiling avec transition droite</b>	Zone de consultation TP Boutique/ Accessoires TP	(Panda Ceiling) avec transition droite et plafond acoustique blanc (CL 01) appliqué entre la zone de consultation TP et l'exposition de véhicules TP ; Couleur : blanc

## 6.3 Équipements

### Ameublement intérieur et éléments intégrés

	Code	Élément	Positionnement	Description/qualité	Source
INTÉRIEUR					
	HY 01V	<b>Comptoir d'accueil pour Vans</b>	Zone d'accueil TP	Élément équipé pour l'accueil autonome des clients avec stockage de vaisselle. Facultatif : passage vers le bureau d'accueil adjacent Couleur : Panneaux HPL (PL 06)	Local
	CH 06 CH 07	<b>Siège baquet</b>	Zone d'accueil TP Zone de consultation TP Restitution du véhicule TP	Fauteuils tapissée, coque extérieure grise, châssis en aluminium poli, pivotante avec base à quatre pieds. Garniture : couleur de base noir Kyaal. Facultatif : pivotante avec base à cinq pieds sur roulettes, pour conseillers	Catalogue
	CH 03	<b>Tabouret de bar</b>	Zone d'accueil TP Zone de consultation TP	Tabouret de bar sans dossier avec siège tapissé (noir) et base circulaire argent. (élément standard PC)	Catalogue
	CH 04	<b>Chaise haute</b>	Boutiques/ Accessoires TP Service Lobby TP	Tabouret de bar avec dossier, siège tapissé (noir) et base pivotante à cinq pieds avec roulettes (argent). Facultatif : sans roulettes et base à quatre pieds (élément standard PC)	Catalogue

## 6.3 Équipements

### Ameublement intérieur et éléments intégrés

Code	Élément	Positionnement	Description/qualité	Source	
INTERIOR					
	SM 01	<b>Console</b>	Zone de consultation TP	Unité de rangement avec connexions pour imprimante et ports USB ; support pour table de consultation basse (TA 03). Couleur : noir. (élément standard PC)	Catalogue
	TA 03V	<b>Table de consultation basse pour vans</b>	Zone de consultation TP	Table adaptable sur console (SM 01). Couleur : noir, gris graphite	Catalogue
	CF 01 100	<b>Aménagement de consultation</b>	Zone de consultation TP	Aménagement pour espace de consultation pour l'application de technologie multimédia derrière les panneaux en verre noir. (élément standard PC)	En cours de développement
	TA 01	<b>Table ronde</b>	Zone d'Accueil TP Boutique/ Accessoire TP Zone de consultation TP	Table ronde avec base plate pour consultation publique et semi-publique ; à combiner avec les sièges baquets (CH 06). Couleur : noir. (élément standard PC)	Catalogue
	TA 11	<b>Table ronde haute</b>	Restitution du véhicule TP	Table ronde avec base plate pour consultation privée dans l'espace de restitution du véhicule ; à combiner avec les sièges baquets (CH 03). hauteur : 110 cm Couleur : noir#	Catalogue

## 6.3 Équipements

### Ameublement intérieur et éléments intégrés

Code	Élément	Positionnement	Description/qualité	Source	
INTERIOR					
	TA 02	<b>Table Duo canapé</b>	Zone d'accueil TP Zone de consultation TP Restitution du véhicule TP	Ensemble de deux tables rondes avec base plate ; à combiner avec les sièges baquets (CH 06). Couleur : noir. (élément standard PC)	Catalogue
	TA 05V	<b>Table haute pour vans</b>	Zone d'accueil TP Boutique/ Accessoires TP Zone de consultation TP	Table unitaire disponible en deux longueurs ; intégration variable des incrustations (ex. surface multimédia, comptoir-vitrine) et éléments bas (ex. panneau de fond comme protection visuelle entre le plateau et le sol) selon la fonction. Couleur : noir, gris graphite	Catalogue
	SM 02V	<b>Meuble bas de table haute pour vans</b>	Zone d'accueil TP Boutique/ Accessoires TP	Élément modulable suivant la fonction à placer sous la table haute (TA 05), incl. rangement, caisse. Couleur : noir, gris graphite	Catalogue
	TA 06V	<b>Table de réception pour vans</b>	Zone d'accueil TP Service Lobby TP Restitution du véhicule TP	Table haute seule pour réception client, avec tiroirs sous la surface de travail et possibilité de chargement pour les appareils mobiles. Disponible en version ouverte ou fermée. Couleur : noir, gris graphite	Catalogue
	HO 20 XXX HO 30 XXX HO 40 XXX HO 50 XXX HO 60 XXX	<b>Module horizon gris</b>	Zone de consultation TP Boutique/ Accessoires TP Zone d'exposition TP	Élément de catalogue principal correspondant à « Horizon zone de consultation/(boutique/accessoires)» (AI 03 100) ; contient un élément de base gris graphite (PL 03 01) avec tiroir en option, une variation des unités supérieures noires et un panneau en verre noir. Les unités supérieures sont disponibles en différentes versions selon la fonctionnalité (ex. tiroirs pour présentation d'échantillons) ; des panneaux en verre noirs peuvent être utilisés pour recouvrir la technologie multimédia. Des éléments pour l'exposition des produits dans la boutique/accessoires TP sont également disponibles.	Catalogue
	HO 70V	<b>Table de consultation haute pour vans</b>	Zone de consultation TP	Table pour installation sur le module horizon avec les unités supérieures respectives (HO 40). Couleur : noir, gris graphite	Catalogue

## 6.3 Équipements

### Ameublement intérieur et éléments intégrés

Code	Élément	Positionnement	Description/qualité	Source	
INTERIOR					
	SH 10V	<b>Éléments de boutique indépendants pour vans</b>	Boutique/ Accessoires TP	Éléments pour présentation de produits indépendante Boutique/ Accessoires : élément pour l'exposition des produits avec système de rails verticaux ; en option avec unité multimédia supérieure ; couleur : noir, gris graphite Base déco : élément pour exposition ouverte de produits ; couleur : noir, gris graphite Vitrine : élément pour présentation fermée de produits ; couleur : noir, gris graphite transparent	Catalogue
	AD 01	<b>Module d'information numérique</b>	Zone d'exposition TP	Élément d'affichage d'information produit à côté du véhicule d'exposition ; équipé d'un écran tactile. (élément standard PC)	Catalogue
	AD 02	<b>Module mobile Wallbox</b>  EN COURS DE DÉVELOPPEMENT	Zone d'exposition TP	Élément de mobilier mobile pour montage d'une wallbox de chargement à des fins de démonstration à l'intérieur du showroom. (élément standard PC)	Catalogue

## 6.4 Couleurs et matières

### Sol/plancher, façade et toit

→ Pour plus d'informations sur des éléments individuels et leurs règles d'application, voir le guide réseau vol. 1 « Concept »



	Code	Élément	Positionnement	Description/qualité	Source
INTÉRIEUR					
	PL 01 PL 06	<b>Surfaces intérieures revêtues noir</b>	Showroom	Revêtement noir mat des surfaces murales reliées au verre de surface murale (média) noir (GL 01/GL 02).	Local
	PL 03 01	<b>Surfaces intérieures revêtues gris</b>	Showroom	Revêtement gris graphite de surfaces utilisées pour : murs bas dans la zone de consultation TP (espace de consultation AI 02), élément de base de revêtement de l'horizon zone de consultation/ (boutique/accessoires) (AI 03 100).	Local
	GL 01	<b>Verre de surface murale média noir</b>	Showroom	Revêtement mural pour intégration de technologie multimédia, par exemple, dans le cadre de la scène à élément mural (AI 01 300V/400V/500V) et horizon de la zone de consultation/ (boutique/accessoires) (AI 03 100) ; verre noir teinté dans la masse (ex. verre Parsol).	Local
	GL 02	<b>Verre de surface murale noir</b>	Showroom	Revêtement mural, par exemple, dans le cadre de la scène à élément mural (AI 01 300V/400V/500V) et l'horizon de la zone de consultation/ (boutique/accessoires) (AI 03 100) ; verre de sécurité simple couche, noir teinté dans la masse.	Local
	UP 05	<b>Housse de garniture</b>	Showroom	Cuir artificiel utilisé pour la housse de garniture des sièges baquets (CH 06, CH07).	Catalogue

# Détails de la publication

La présente publication contient des informations confidentielles qui ne peuvent être utilisées que pour la planification des concessions Mercedes-Benz.

Cette publication et toute partie de celle-ci ne doivent pas être communiquées à des tiers sans l'accord écrit préalable du service VAN/VSN, de votre région ou des MPC/distributeurs généraux de Daimler AG. Cela s'applique également à son enregistrement dans des systèmes électroniques. Le présent document est conçu comme une aide à la planification pour les plans de construction et les spécifications.

Daimler AG n'est en aucun cas responsable de la planification et de l'exécution de la construction. Tous les contenus présentés ont pour but d'expliquer l'aspect et le format général des éléments. Les descriptions, les dessins et les plans ne doivent pas être considérés comme de la documentation de construction ; tous les systèmes de construction doivent être coordonnés en respectant les exigences et réglementations locales. Les spécifications et les normes peuvent changer après la parution de la présente publication (version de 01/2019). Les couleurs peuvent différer légèrement de celles présentées en fonction des spécifications de votre dispositif d'affichage. La présente publication est utilisée internationalement et peut contenir des modèles et des services non disponibles dans certains pays. Les déclarations concernant les exigences statutaires, légales et fiscales s'appliquent uniquement à la République fédérale d'Allemagne au moment de la publication. Veuillez par conséquent consulter votre architecte local ou votre spécialiste qualifié concernant les détails des réglementations statutaires et des exigences légales qui s'appliquent dans d'autres pays avant de mettre en œuvre les spécifications et les normes décrites dans le présent document.

**Dernière mise à jour janvier 2019**

## Contact

---

Pour trouver un partenaire technique agréé, veuillez consulter la personne concernée dans votre région ou MPC.