

Utilitaires Mercedes-Benz Certified.



Mercedes-Benz **Certified**
Occasions Utilitaires

Mercedes-Benz
Vans. Born to run.







Bienvenue à une nouvelle catégorie d'utilitaires d'occasion.



Steffen Lucas
Chef du segment Utilitaires, Europe

À compter de maintenant, il n'existe qu'une véritable certification pour les meilleurs utilitaires Mercedes-Benz d'occasion en Europe : les utilitaires d'occasion Mercedes-Benz Certified.

Ce programme, qui concerne les véhicules d'occasion, est le fruit d'une étroite collaboration entre le siège de Daimler AG et les marchés clés européens. Cette brochure a été créée pour vous donner l'occasion non seulement de vous familiariser avec les grandes lignes du programme, mais également de découvrir les avantages dont vous pourrez bénéficier.

Pourquoi lançons-nous le programme Mercedes-Benz Certified ?

Tout d'abord, notre objectif consiste à créer un programme commun pour les véhicules d'occasion de toute l'Europe. Nous tenons à ce que ce programme soit fidèle aux valeurs fortes de la marque Mercedes-Benz, tout en tenant compte des exigences spécifiques au marché de chaque pays. Par ailleurs, ce programme a été conçu pour stimuler vos propres activités de vente d'utilitaires d'occasion sur le long terme. Notre objectif ? Améliorer votre positionnement à l'égard des futurs défis du marché, et satisfaire en permanence aux attentes des clients, à la fois sur les lieux de vente physiques

mais surtout sur Internet. En outre, nous cherchons à atteindre un objectif principal : sensibiliser la clientèle tout en suscitant l'intérêt pour les utilitaires d'occasion Mercedes-Benz et en améliorant les connaissances à leur sujet. La forte valeur de l'offre de véhicules du programme Mercedes-Benz Certified accentue la transparence des produits et facilite la décision d'achat de nos clients, en leur donnant plus de confiance lors du processus d'achat.

Nous espérons que cette brochure d'information vous aidera à lancer le programme Mercedes-Benz Certified et que notre collaboration avec vous en tant que futur partenaire du programme Mercedes-Benz Certified sera profitable.

Cordialement,

David Perdomo Hollatz
Directeur Général VANS France

Coup d'œil sur le programme Mercedes-Benz Certified.

Le programme pour utilitaires d'occasion récemment mis en place en Europe, Mercedes-Benz Certified, constitue une entente contractuelle.

Il se fonde sur une analyse détaillée des programmes concurrents pour véhicules d'occasion, des exigences des distributeurs et des clients, ainsi que des meilleures pratiques de Mercedes-Benz. Cette brochure s'articule autour des normes, du contenu du programme et des avantages qu'il vous offre.

Vous trouverez ci-dessous un aperçu des thèmes abordés :

Normes applicables aux produits

- 1 | Promesses au client
- 2 | Autres services : inspection visuelle et technique de Mercedes-Benz

Normes applicables au programme

- 3 | Les 20 standards intégrés aux 6P à vérifier le jour de l'audit

Accélérateurs de performances

- 4 | Incentive
- 5 | Vérification (Autoévaluation et Audit)

Communication et marketing

- 6 | Valorisation de la marque
- 7 | Normes applicables aux publications en ligne
- 8 | Normes et signalétique applicables aux points de vente

Personnel

- 9 | Formation et encadrement
- 10 | Processus de candidature
- 11 | Prise de contact

Normes applicables aux produits

Quels véhicules sont admissibles au programme Mercedes-Benz Certified ?

Portée et conditions préalables des utilitaires d'occasion certifiés Mercedes-Benz :

- 1 **Tous les utilitaires Mercedes-Benz**, y compris toutes les gammes de produits (Classe V et Classe X à vendre dans le cadre du programme Mercedes-Benz Certified si des voitures de tourisme et des utilitaires se trouvent sur le même site)
-

- 2 Vente aux clients finaux uniquement (**pas aux revendeurs**)
-

- 3 Véhicules **de moins de 6 ans**, dont le kilométrage **est inférieur à 160 000 km**
-

- 4 **Véhicule jugé en bon état sur le plan mécanique** d'après une liste de contrôle définie par Mercedes-Benz, signée par un technicien Mercedes-Benz Certified
-

- 5 **Véhicule jugé en bon état sur le plan visuel**, compte tenu de son ancienneté et de son kilométrage, d'après les consignes internes Mercedes-Benz Certified (responsabilité finale du distributeur)
-

- 6 **Jusqu'à 24 mois** de garantie inclus pour les utilitaires Mercedes-Benz Certified

La décision vous appartient :

En tant que distributeur, il vous incombe de décider des véhicules que vous proposerez dans le cadre du programme Mercedes-Benz Certified. Une fois que vous avez décidé de proposer un véhicule Mercedes-Benz Certified, tel que mentionné sur l'étiquette, toutes les normes applicables à Mercedes-Benz Certified et au distributeur doivent être satisfaites en permanence.

10 arguments imparables pour les utilitaires d'occasion Mercedes-Benz.

Tous les utilitaires d'occasion Mercedes-Benz du programme Mercedes-Benz Certified offrent au client des avantages inégalés.

Vous trouverez ci-dessous la liste des services à offrir avec chaque utilitaire certifié :



24 mois

Garantie allant jusqu'à 24 mois :

- Une garantie de 24 mois obligatoire pour les véhicules qui ont moins de 48 mois.
- Une garantie de 12 mois obligatoire pour les véhicules qui ont de 49 à 72 mois (la garantie 24 mois est facultative pour ce type de véhicule mais peut quand même être proposée au client final).



12 mois

Assistance dépannage : Le distributeur doit offrir une assistance dépannage d'urgence MobiloVan de 12 mois à compter de la date de livraison du véhicule. Pour les séries Citan, Vito, et Sprinter, l'assistance dépannage « MobiloVan » doit s'appliquer en fonction de la date d'immatriculation. En ce qui concerne la série Viano (immatriculation à compter du 1er janvier 2012) et la Classe V, l'assistance dépannage « Mobilo » doit s'appliquer en fonction de la date d'immatriculation. En cas de panne, l'assistance dépannage est offerte, conformément aux conditions de validité spécifiques établies au moment de l'achat. Pour étendre la couverture jusqu'à un maximum de 30 ans au-delà de la garantie initiale, les dispositions des manuels MobiloVan et Mobilo s'appliquent respectivement.



10 jours

Échange : Vos clients sont en droit d'échanger le véhicule certifié Mercedes-Benz qu'ils ont acheté contre un autre véhicule comparable dans un délai de 10 jours. (Aucun remboursement n'est accepté ; kilométrage limité – tout kilomètre supplémentaire est à la charge du client). Les conditions complètes figureront dans le contrat Mercedes-Benz Certified, qui vous sera envoyé ultérieurement.



6 mois

Entretien : En tant que distributeur, il vous incombe de vous assurer que chaque véhicule du programme Mercedes-Benz Certified n'aura besoin d'aucun entretien pendant 6 mois (ou 10 000 kilomètres) à compter de son achat par le client final.



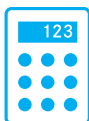
< 3 mois

Contrôle technique : Le distributeur doit s'assurer que chaque véhicule du programme Mercedes-Benz Certified a été soumis à des tests techniques et d'émissions il y a moins de 3 mois, ou que les tests en question sont valides pour les 21 mois suivants au moins.

Le distributeur doit aussi s'assurer que le contrôle technique est à jour pour chaque véhicule.



Historique du véhicule : Vous pouvez donner un aperçu de l'historique du véhicule : précédents propriétaires, kilométrage, accidents et dommages constatés lors de l'achat du véhicule par le distributeur, etc.



Options de financement : Le distributeur doit soumettre une offre de financement attrayante et flexible pour chaque véhicule du programme Mercedes-Benz Certified. Les produits des services financiers Mercedes-Benz seront prioritaires.



Essai sur route : Le distributeur doit s'assurer que, les jours ouvrables, le client est en mesure de procéder à l'essai sur route de n'importe quel véhicule du programme Mercedes-Benz Certified en stock dans un délai de 24 heures.



Reprise : Sur demande, le distributeur doit faire une offre de reprise pour le véhicule actuel du client, selon son admissibilité.



Connectivité : Il vous incombe de vous assurer que le matériel de chaque utilitaire du programme Mercedes-Benz vendu est compatible avec les services Mercedes-Benz Connect actuels (Mercedes PRO ou Mercedes me). Il vous appartient aussi de familiariser le client avec les services Mercedes PRO ou Mercedes me.

Outre les normes mentionnées ci-dessus, le distributeur partenaire du programme Mercedes-Benz Certified doit également proposer de documenter et d'archiver tous les documents de certification du véhicule.

Liste de contrôle pour véhicule d'occasion (Mercedes-Benz Certified).

Chaque véhicule du programme Mercedes-Benz Certified fait l'objet de vérifications visuelles et techniques, conformément à une liste de contrôle prédéfinie. Si un défaut est constaté, il doit être réparé, consigné, et archivé. La liste de contrôle est disponible dans le système WIS (Werkstatt-Informationssystem) sous le numéro AP00.20-0087A.

La liste de contrôle pour utilitaires d'occasion inclut les sous-catégories suivantes :

- **Généralités** : Vérification de la date du prochain contrôle technique/de la prochaine inspection, de la plausibilité du kilométrage, de la consignation des erreurs du véhicule et de leur réparation, etc.
- **Vérification du moteur** : Niveaux des fluides corrects, absence de fuite de fluide, absence de dommages visibles, etc.
- **Soubassement du véhicule** : Vérification de l'absence d'usure inhabituelle dans l'ensemble, et au niveau des systèmes et des composants, de l'absence de fuite de fluide, et de dommages visibles
- **Freins** : Fonctionnement correct des freins, autonomie restante > 10 000 km, essai de freinage à rouleaux exécuté sans problème, etc.
- **Jantes et pneus** : Aucun dommage anormal au niveau des pneus, dimensions et type corrects, couple d'écrou de roue correct, pression des pneus correcte (y compris du pneu de secours), etc.
- **Autres équipements électriques/mécaniques** : Fonctionnement correct de tous les équipements électriques/mécaniques (système de verrouillage centralisé, vitres électriques, réglage des sièges, rétroviseurs, système de navigation, etc.)
- **Essai sur route** : Fonctionnement correct du volant, des pédales, de la commande de changement de vitesse, de la boîte de vitesses, des voyants lumineux de contrôle, etc.
- **Vérification finale, documents et outils** : Utilitaire propre, étiquettes retirées, circuits électriques réinitialisés, cric et manche/clé en croix/kit d'urgence/manuel de l'utilisateur présents, deux clés, etc.



Normes applicables au programme.

En quoi êtes-vous partenaire du programme Mercedes-Benz Certified pour la vente d'utilitaires ?

Pour participer au programme Mercedes-Benz Certified, chaque concession (filiale ou point de vente) doit satisfaire à divers critères spécifiques.

- Le programme est conçu pour les distributeurs qui vendent au moins **30 véhicules certifiés lors de la première année, puis 50 véhicules certifiés lors de la seconde année dans le programme Mercedes-Benz Certified.**
- Chaque concession certifiée doit pouvoir présenter des gammes S2 et S3 avec **au moins 5 véhicules Mercedes-Benz Certified en permanence en exposition (ex : 2 vito , 1 classe V, 2 Sprinter).**
- Divers **documents pour point de vente (PdV) sont fournis à tous les distributeurs certifiés** pour attirer l'attention des clients (potentiels) dans la zone réservée aux véhicules Mercedes-Benz Certified.
- Du fait de votre certification, vous devez être présent sur tous les canaux. La boîte à outils marketing (Starter Pack) abordée dans les pages suivantes se concentre sur les publications en ligne et les PdV. Les modèles en ligne peuvent vous aider à sensibiliser à propos de votre certification et de vos offres d'utilitaires d'occasion sur Internet.
- **Une formation et un encadrement spécifiques** sont également disponibles dans le cadre du programme pour vous aider, votre personnel de vente et vous.

Les 20 standards à vérifier le jour de l'audit.

Sujet		But	Objectifs
Produit	Stocks et variété des véhicules	Dans chaque concession, vérifier que les bons véhicules sont exposés en nombre suffisant	5 véhicules en exposition sur les gammes de produits des segments S2 et S3 (par ex., 2 Vito, 1 Classe V, 2 Sprinter)
	Offre complémentaires	S'assurer que les clients bénéficient d'autres offres sans problème	Des options complémentaires et de financement sont incluses (par ex. un contrat de services, une assurance) dans chaque offre
	Compatibilité avec Mercedes PRO/me	Vérifier que tous les utilitaires du programme Mercedes-Benz Certified peuvent être connectés à Mercedes PRO/me	Matériel équipé sur le véhicule Mercedes-Benz Certified. En cas d'absence ; promotion active des services Mercedes PRO/me
Prix	Processus de tarification	Déterminer le prix optimal du véhicule	Le distributeur utilise un outil de tarification analytique pour déterminer le prix optimal du véhicule
Promotion	Campagnes marketing	S'assurer de la communication constante du programme Mercedes-Benz Certified et de l'exploitation optimale du potentiel des campagnes clés	Participation à toutes les principales campagnes marketing

Sujet		But	Objectifs
PdV ³ et publications en ligne	Normes applicables aux PdV	Présenter de manière cohérente les utilitaires d'occasion du programme Mercedes-Benz Certified dans toutes les concessions	Conformité avec les normes applicables aux PdV définies de manière centrale, y compris mention du numéro d'utilitaire d'occasion sur l'étiquette de prix sur chaque véhicule (de sorte que les clients puissent trouver un utilitaire en ligne/sur un appareil mobile)
	Normes applicables aux publications en ligne	Présenter de manière cohérente les utilitaires d'occasion du programme Mercedes-Benz Certified sur les sites Web/portails en ligne	Conformité avec les normes applicables aux publications en ligne définies de manière centrale, par ex., nombre de photos, description, présentation du programme Mercedes-Benz Certified, publication des véhicules sur une plateforme en ligne pour améliorer la visibilité, site Web du distributeur avec moteur de recherche optimisé ¹
	Portails en ligne	Mettre les utilitaires d'occasion du programme Mercedes-Benz Certified à disposition sur tous les portails importants	Publication des utilitaires d'occasion sur http://occasions-utilitaires.mercedes-benz.fr/ et au moins un autre portail reconnu (Leboncoin, La centrale®...)
	Appareils mobiles	Fournir des renseignements supplémentaires à propos du véhicule sur les appareils mobiles	Possibilité pour les clients de demander des informations détaillées sur le véhicule via des appareils numériques ; le distributeur peut proposer une conférence téléphonique pour présenter et expliquer le véhicule au client (par ex. par Skype, Facetime)
Personnes	Encadrement	Vérifier que les distributeurs utilisent bien les meilleurs pratiques	Participation active au processus d'encadrement (concentration sur la professionnalisation et la rentabilité)
	Effectif du personnel	Vérifier que le nombre de conseillers en vente est suffisant compte tenu des véhicules vendus	Au moins 1 conseiller en vente de véhicules d'occasion dédié pour 100 utilitaires d'occasion vendus par an
	Formation de base sur les véhicules d'occasion	Vérifier que les conseillers en vente d'utilitaires d'occasion connaissent très bien le marché	Tous les conseillers en vente qui vendent des utilitaires d'occasion doivent avoir suivi la formation de base sur les véhicules d'occasion et la formation en ligne Mercedes-Benz Certified
	Formation sur des compétences spéciales	Vérifier que les conseillers en vente d'utilitaires d'occasion sont capables de répondre aux questions sur des sujets spécifiques, tels que le financement	Au moins 1 conseiller en vente par site avec une expertise en services financiers
Processus	Analyse de la demande	Déterminer le niveau optimal des stocks et la diversité des modèles	Analyse de la demande complète, fondée sur les données (par ex. MIS), une fois par an pour gérer les stocks
	Processus de reprise	Vérifier que les reprises sont gérées de manière professionnelle et cohérente	Définir des normes et des standards pour le processus de reprise
	Accord sur l'objectif du conseiller en vente	S'assurer que les conseillers en vente cherchent à atteindre des objectifs clairement définis	Objectifs annuels pour les utilitaires d'occasion convenus avec chaque vendeur (objectifs qualitatifs et quantitatifs notamment)
	Suivi des clients potentiels	Gérer les clients potentiels de manière rapide et efficace	Suivi des clients potentiels (pendant les heures de travail) avec essai sur route – en l'absence de réponse après 48 h, effectuer un suivi
	Suivi des ventes	Veiller à maintenir un contact avec les clients pour améliorer la satisfaction de ces derniers et, en aval, les revenus des activités	Au moins une prise de contact entre du personnel qualifié et le client dans un délai de 2 semaines après la vente du véhicule
	Suivi du financement	S'assurer qu'aucun potentiel de financement n'est perdu	Prise de contact avec les clients des services de financement au moins 3 mois avant expiration de leur contrat actuel

⁽¹⁾ Doit figurer dans les 5 premiers résultats de recherche

⁽²⁾ Le cas échéant

⁽³⁾ Point de vente

La qualité du programme est à la hauteur de celle de nos distributeurs.

Les distributeurs certifiés seront soumis à une vérification annuelle (Audit) afin de veiller au respect des normes strictes du programme Mercedes-Benz Certified.

Scénario : Le respect des normes applicables au distributeur et la réussite de la vérification sont les principaux critères pour l'accès aux incentives.

	Phase de lancement	« Année normale »
Objectifs	• Accès à la partie Mercedes-Benz Certified de la nouvelle prime VO • Formation en ligne sur les Mercedes-Benz Certified terminée	• Accès à la partie Mercedes-Benz Certified de la nouvelle prime VO • Dernière vérification (Audit) complète réussie
Avantages du lancement	• Coaching (100% financés par Mercedes-Benz France en cas de réussite de l'audit) • Starter Pack fourni par Mercedes-Benz France (PLV + documents PDV)	–
Avantages habituels du programme Mercedes-Benz Certified :	• Priorité sur les lead via un nouvel outil d'estimation de la valeur de reprise prochainement disponible sur le site web • Audit pris en charge à 100% par Mercedes-Benz France	• Accès prioritaire aux véhicules sur VanLine 48h avant les distributeurs non Certified • Accès aux taux de garantie préférentiels • Marketing centralisé par Mercedes-Benz France pour le programme Mercedes-Benz Certified

Processus d'Audit :

Les audits sont conçus pour offrir un aperçu réaliste de l'expérience d'achat des véhicules d'occasion :	L'audit a lieu sur choix du distributeur	Les audits doivent être combinés à VanPro dans la mesure du possible (pré-requis : même auditeur)
• Comment prendre part : admission au programme Mercedes-Benz Certified confirmée par autoévaluation et formation en ligne au programme Mercedes-Benz Certified • Comment rester dans le programme : audit objectifs réguliers menés à bien par des auditeurs externes • Dans la mesure du possible, procéder à des tests et faire appel à des évaluations mystères	• Les audits ont lieu une fois par an. La première vérification a lieu au plus tôt 12 mois après la validation de la participation au programme. • Audit conçu pour durer environ une demi-journée • Un nouvel audit doit avoir lieu après une période de résolution de 4 à 8 semaines en cas d'échec – le coût supplémentaire est à la charge du distributeur	–

Les audits seront dirigés par Mercedes-Benz France et les auditeurs sélectionnés et planifiés par Mercedes-Benz France.

Communication et marketing

Une présence solide grâce à une bonne communication.

Pour que l'expérience que nous offrons à tous nos clients soit cohérente, la valorisation de la marque repose sur le programme automobile européen « Mercedes-Benz Certified », auquel est ajoutée une touche utilitaire.

Valorisation de la marque

La marque « Mercedes-Benz Certified » du programme Mercedes-Benz Certified transmet facilement le message principal à travers tous les outils marketing et de communication :

Mercedes-Benz **Certified**

Occasions Utilitaires

Visuel clé

Un véhicule certifié est fiable et inspire confiance. Le visuel clé confirme cette impression en représentant chaque véhicule passé aux rayons X. Le véhicule a fait l'objet de vérifications approfondies et est exempt de vices cachés. Le thème des rayons X fonctionne extrêmement bien sur la PLV en point de vente et sur les publications en ligne. Des images accrocheuses et une tonalité attrayante, voilà la méthode de communication moderne de Mercedes-Benz. Il s'agit de se concentrer sur nos produits haut de gamme tout en se distinguant visuellement des véhicules neufs.

La marque Mercedes-Benz Certified est établie dans toute l'Europe. Le sous-titre « Occasions utilitaires » peut être personnalisé par les marchés à leur guise.

Tous les documents de communication sont disponibles via vos systèmes habituels : documents pour publication en ligne, à imprimer, pour PdV, pour gestion des relations avec la clientèle. Une directive sur l'identité d'entreprise est également incluse (corporate identity).



Documents marketing

Les documents marketing fournis couvrent tous les canaux de communication et offrent diverses méthodes accrocheuses pour séduire les clients (potentiels). L'accent est mis sur les documents à publier en ligne et sur les PdV.

Impressions

Publicités



Image en mouvement

Animation, vidéo animée



Gestion des relations avec la clientèle

Courriers et courriels



Présence en ligne

Votre présence en ligne est votre carte de visite pour le client. Toutes les activités en ligne doivent être conformes aux normes globales applicables à l'identité d'entreprise établies par Mercedes-Benz. La boîte à outils en ligne du pack marketing Mercedes-Benz Certified contient des textes, des modèles, des images, des animations vidéo, et des propositions pour votre présence en ligne et vos activités sur les médias sociaux.

Offres en ligne

Les véhicules proposés sur le site internet Mercedes-Benz occasions utilitaires (occasions-utilitaires.mercedes-benz.fr) devront suivre les recommandations suivantes :

- Utiliser les modèles fournis pour les photos de publication des véhicules
- Au moins 15 images en haute résolution doivent être chargées et correspondre aux perspectives suggérées
- Les véhicules doivent être décrits en détails et pouvoir être bien cernés par le client
- Les véhicules vendus doivent être rapidement retirés de l'ensemble des portails en ligne
- Les prix doivent être identiques sur tous les portails
- Les véhicules doivent être publiés sur des plateformes en ligne afin d'en améliorer la visibilité (le bon coin, la centrale...)

Grâce aux normes applicables aux publications en ligne établies pour les distributeurs partenaires du programme Mercedes-Benz Certified, nous garantissons une présence cohérente et professionnelle des utilitaires d'occasion certifiés Mercedes-Benz sur Internet. Un document exhaustif contenant des conseils et les meilleures pratiques à propos des normes applicables aux publications en ligne sera fourni à tous les distributeurs partenaires du programme Mercedes-Benz Certified.

Optimisation du moteur de recherche

Une remise à niveau du site web Mercedes-Benz Occasions utilitaires est en cours pour être en correspondance avec le programme Mercedes-Benz Certified.

Normes et signalétique applicables aux points de vente

Dans le cadre du programme Mercedes-Benz Certified, nous avons préparé divers documents pour point de vente qui visent à attirer l'attention des clients sur vos véhicules Mercedes-Benz Certified.

Zone Mercedes-Benz Certified

Une zone dédiée aux utilitaires d'occasion certifiés, conforme à l'identité d'entreprise Mercedes-Benz, est disponible et renferme au moins 5 véhicules Mercedes-Benz Certified en exposition. Cette zone doit être revêtue de bitume, de pavés, ou de goudron, elle doit mesurer au moins 150 m² (30 m² par véhicule Mercedes-Benz Certified), être bien éclairée.



Étiquetage du véhicule (obligatoire)

Le véhicule Mercedes-Benz Certified comporte une plaque d'immatriculation Mercedes-Benz Certified et un panneau indiquant son prix côté passager.



Vous pourrez couvrir vos devantures, grillage avec la bâche d'extérieur Mercedes-Benz Certified :



Cache-plaque Mercedes-Benz Certified :



Support fiche prix pour aider le client à identifier les options et le prix du véhicule :



Pochette pour documents commerciaux :



Couverture Intérieur Arrière

Triptyque affichant les promesses du label, à poser sur vos bureaux, lieu d'accueil...



Support carte de visite avec les promesses du label au dos :



Recto Verso

Marquage au sol extérieur pour identifier la zone d'exposition des véhicules Mercedes-Benz Certified :



* Ce contenu est provisoire et est susceptible d'être modifié ultérieurement

Personnel.

Préparez-vous pour le programme Mercedes-Benz Certified.

Seuls les distributeurs formés et certifiés sont autorisés à vendre les véhicules du programme Mercedes-Benz Certified. Ils doivent suivre les deux formations suivantes :

	Description	Informations supplémentaires
Formation en ligne sur Mercedes-Benz Certified	Nous avons préparé une formation en ligne qui approfondit plus particulièrement l'ensemble des normes à respecter pour vendre des véhicules Mercedes-Benz Certified	Disponible dans le système SABA
Formation de base sur les utilitaires d'occasion	Formation sur les utilitaires d'occasion, niveau de base	Cette formation a pour objectif de former les vendeurs à l'ensemble du processus de vente des utilitaires : de la récupération et de l'estimation du véhicule à sa commercialisation.

Un encadrement (coaching) personnalisé est offert à tous les distributeurs Mercedes-Benz Certified afin de leur assurer une croissance pérenne.

Encadrement 4+1 jours	Analyse du marché et de la concurrence • Ventes d'utilitaires d'occasion par région d'après l'immatriculation initiale et le modèle • Concurrents pertinents • Détermination du potentiel de vente	100 % des coûts liés à la session d'encadrement (coaching) sont financés par Mercedes-Benz France
	Analyse de la communication • Analyse du plan de communication, des médias et des canaux	
	Analyse des activités internes • Analyse des performances commerciales : ventes/canal, achats, stocks, profits, etc. • Analyse qualitative : PdV et présentation en ligne, gestion du personnel, gestion des ventes, processus, etc.	
	Évaluation mystère • Analyse de la prise de contact initiale avec les clients et gestion rigoureuse des clients potentiels	
	En supplément, une session de suivi d'une journée peut être organisée sur demande du distributeur.	

Processus de candidature.

Le processus à suivre pour devenir un partenaire du programme Mercedes-Benz Certified.

Vous trouverez ci-dessous les étapes à suivre pour devenir distributeur partenaire du programme Mercedes-Benz Certified :

- 1 Informez-vous en étudiant le programme contenu dans cette brochure de manière approfondie.
- 2 Envoyez votre candidature à Mercedes-Benz France
- 3 Mercedes-Benz France examine votre candidature afin de déterminer si les renseignements fournis sont exacts et complets, et vous envoie votre autoévaluation
- 4 Menez à bien l'autoévaluation
- 5 Mercedes-Benz France vérifie si votre candidature satisfait aux critères d'autoévaluation
- 6 En cas d'approbation de la candidature, Mercedes-Benz France vous envoie un lien pour suivre la formation Mercedes-Benz Certified en ligne
- 7 En cas de validation, vous recevez votre certificat Mercedes-Benz Certified, votre boîte à outils Mercedes-Benz Certified, et votre contrat Mercedes-Benz Certified
- 8 Vous pouvez commencer à vendre en tant que distributeur partenaire du programme Mercedes-Benz Certified
- 9 Mettez les normes applicables à votre concession à niveau afin qu'elles soient conformes aux exigences du programme Mercedes-Benz Certified
- 10 Bénéficiez de votre coaching dans un délai de 12 mois à compter de votre autorisation
- 11 Suivez votre formation de base sur les utilitaires d'occasion dans un délai de 12 mois à compter de votre autorisation
- 12 Menez à bien votre premier audit Mercedes-Benz Certified un an après la validation de votre candidature (à compter du 13ème mois)

Prise de contact.

Vous souhaitez devenir distributeur partenaire du programme Mercedes-Benz Certified ?

Pour en savoir plus et pour soumettre votre candidature au programme Mercedes-Benz Certified, veuillez contacter votre équipe responsable des utilitaires d'occasion chez Mercedes-Benz France :

Louis-Gabriel DARRAS

Chargé de projet Mercedes-Benz Certified
Direction Générale Vans
Mercedes-Benz France

Téléphone : +33 (0)1 30 05 84 50

Mail : certified_vans_france@daimler.com



Notes

[illegible]

[illegible]

Mercedes-Benz France – Société par actions simplifiée – Capital de 75 516 000 € – Siren 622 044 287 R.C.S Versailles – Siret 622 044 287 00788- APE 4511Z

Siège social :

7 Avenue Nicéphore Niepce
78180 Montigny-le-Bretonneux

Adresse postale :

CS 30100 Montigny-le-Bretonneux
78077 Saint-Quentin en Yvelines Cedex

Tél : 01 30 05 80 00
Fax : 01 30 05 80 01

N°T.V.A FR 22 622 044 287
www.mercedes-benz.fr

Mercedes-Benz France, a Daimler Compagny, représente les marques Mercedes Benz, smart, Maybach et Fuso – Marques déposées de Daimler, Stuttgart, Allemagne