

POUR SE METTRE À L'ABRI DES MAUVAISES SURPRISES

Que ce soit sur le marché des voitures neuves comme sur celui des occasions, les acheteurs veulent un bon niveau de sécurité. C'est à cela que sert la garantie constructeur. Mais elle ne s'applique pas toujours, spécialement en ce qui concerne les occasions. C'est là qu'un partenaire comme Real Garant entre en jeu. Les importateurs, les vendeurs et, au bout de la chaîne, les acheteurs l'apprécient. Texte: Erwin Kartnaller

Au moment d'acheter une occasion, les questions ne manquent pas, du genre: «Y a-t-il un défaut caché que je n'aurais pas détecté durant l'essai mais que je découvrirai dans trois ou quatre mois?» Évidemment, l'acheteur aimerait bien pouvoir se prémunir de ce genre de surprise désagréable, qui entraîne des problèmes et peut coûter beaucoup d'argent. Et ce genre de souci touche aussi les acheteurs de voitures neuves, au moment où la garantie constructeur arrive à son terme alors qu'ils aimeraient bien pouvoir encore profiter de la sécurité.

Satisfaire un besoin du marché

Unité commerciale de la société Zurich Assurance, Real Garant a identifié très tôt ce besoin du marché. Voilà plus de 30 ans que ce prestataire de service est actif en Europe en tant que partenaire de Garantie. Et depuis 2012, Real Garant est également actif en Suisse. En collaboration étroite avec ses partenaires – avant tout les importateurs et les vendeurs – il a pu affiner et compléter sa palette d'offres. Une offre que l'entreprise traduit par cette auto-définition: «Avec ses formules d'assurance de garantie, Real Garant Suisse propose des concepts de solutions parfaitement adaptés au marché de l'automobile. Nos services comprennent des solutions accessibles sur le Web ainsi que des options de fidélisation de la clientèle, que ce soit pour la vente de véhicules neufs ou des occasions.» Concrètement, cela se traduit par les offres suivantes:

Garantie supplémentaire pour voiture neuve

Les clients bénéficient d'une couverture calculable, sur une période déterminée. Les produits sont complets, qu'il s'agisse d'une garantie conclue par le fabricant ou par

l'importateur ou d'un produit élaboré spécialement par le garagiste.

Garantie d'usine

Les clients qui ont choisi un modèle qui va au-delà des conditions de garantie standard du constructeur ou de l'importateur sont couverts avec une garantie d'usine spéciale. Peu importe que le véhicule soit importé, qu'il ait été modifié ou qu'il présente une autre spécificité: la garantie d'usine de Real Garant peut être configurée selon les besoins.

Garantie pour occasion

Avec sa garantie pour occasion, Real Garant Suisse propose au client une sécurité lors de l'achat d'un véhicule usagé. De la garantie standard à une couverture complète, vous pouvez

choisir parmi une large gamme de produits. Et il est même possible de créer des solutions «sur mesure».

Garantie pour les véhicules à propulsion alternative

Les véhicules à propulsion alternative imposent des exigences particulières à une couverture de garantie. Real Garant a étudié le problème de façon intensive et peut proposer des solutions adéquates, comme des offres spéciales pour les voitures fonctionnant au gaz liquide ou au gaz naturel, pour les hybrides, pour les 100% électriques et même pour les véhicules à hydrogène.

Assistance

Pour garantir une mobilité en toutes circonstances, que ce soit lors de

trajets professionnels ou privés, Real Garant Assistance est une offre complémentaire qui se charge de trouver des solutions simples et adaptées en cas d'accident.

Forfait sans souci

Des partenaires réputés font confiance à l'offre de garantie de Real Garant. Ils en apprécient les avantages, car cette garantie donne une impulsion supplémentaire à leur entreprise, augmente la fidélité de la clientèle et est perçue comme un «forfait sans souci». L'étendue sur mesure de la garantie, pour une durée flexible est tout aussi convaincante que l'augmentation de la valeur du véhicule qui découle de la couverture des dommages et du remboursement rapide des frais en cas de sinistre sous garantie. Sans oublier, évidemment, la protection des liquidités résultant de l'étendue des services en cas de gros dommages. Et comme la validité de l'assurance s'étend à tout le territoire européen, le preneur de garantie n'est jamais pris au dépourvu, où qu'il se trouve. ■

www.realgarant.ch



Martin Maurer (devant à g.), directeur des ventes; Dominic Schenker (devant à dr.), Responsable de la région Suisse centrale et nord-ouest; Markus Bieri (derrière en haut à dr.), Key Account Manager & responsable de l'est de la Suisse; Luca Pagani (Derrière au centre), chef de la région ouest de la Suisse alémanique et Tessin; Thierry Cuennet (derrière à dr.), responsable de la Suisse Romande.



Michael Wüest (à dr.), directeur technique de Hammer Auto Center AG, et Luca Pagani, responsable régional de Real Garant.

UN INSTRUMENT EFFICACE POUR FIDÉLISER LA CLIENTÈLE

Le garage Hammer Auto Center AG à Emmenbrücke est agent officiel Volvo et il est associé avec Real Garant pour les produits de garantie «Swiss Premium Longlife» et «Volvo Swiss HighClass». Texte: Erwin Kartmaller

En matière de garantie, le partenariat entre Volvo et Real Garant a des retombées sur l'ensemble de l'entreprise. En plus de Volvo, Hammer Auto Center AG représente également les marques Kia, Fiat, Alfa Romeo, Fiat Professionnel et Iveco. De plus, il exploite un centre d'occasion comptant toujours une centaine de véhicules en moyenne.

Un réel besoin de la part des clients

Directeur technique chez Hammer Auto Center AG à Emmenbrücke, Michael Wüest sait d'expérience que les clients apprécient une extension de la couverture garantie. De nombreux acheteurs de Volvo – qui offre toujours cinq ans de garantie – optent pour une extension de couverture à six et sept ans. «Ça peut avoir l'air surprenant, mais ça montre bien quelle est la véritable attente du client», analyse Michael Wüest. Selon lui, la proportion de garantie supplémentaire/garantie d'occasion est de 50:50.

Très bon rapport qualité-prix

Le directeur technique est formel: si l'offre est correcte, vous avez

gagné! «Les options de garantie flexibles de Real Garant sont adaptées aux besoins et aux exigences du clients, ce qui laisse toujours une marge de manœuvre et débouche toujours sur un rapport qualité-prix optimal.», souligne Wüest. Ce qui rassure, ce n'est pas seulement que les services aient été faits dans les temps et figurent sur le carnet d'entretien, mais également le fait que le véhicule soit sous garantie. La relation avec le client s'en trouve renforcée. Parallèlement à cela, Michael Wüest apprécie la rapidité et simplicité du règlement des cas de sinistres. «Luca Pagani, notre responsable régional, est toujours à l'écoute de nos préoccupations. Pour nous, Real Garant est un partenaire toujours ouvert au dialogue et au compromis. Nous trouvons à chaque fois une solution mutuellement satisfaisante, même dans les cas compliqués.»

www.hammerautocenter.ch

IMPULSION DE VENTES POUR L'ENTREPRISE

L'Autohaus Wederich, Donà AG à Muttenz s'appuie sur les services de garantie de Real Garant. La sécurité qui en découle pour l'acheteur donne une impulsion supplémentaire aux ventes de l'entreprise.

Texte/photo: Erwin Kartmaller

En matière d'assurance, Real Garant travaille entre autres en partenariat avec le Groupe PSA et ses marques Peugeot, Citroën, DS et Opel. Or l'Autohaus Wederich, Donà, à Muttenz, est concessionnaire Peugeot, Citroën, DS et Mazda. Une «constellation» qui a permis de bâtir des ponts vers Real Garant.

Expériences positives

Économiste d'entreprise et directeur des ventes de l'Autohaus Wederich, Donà AG, Mansur Aydinoglu, ne tarit pas d'éloges sur les services proposés par Real Garant. «Nous n'avons pas hésité longtemps quand on nous a informé des possibilités d'extension de garantie.» Le directeur commercial en tire un bilan positif: «Nous nous sommes décidés très vite, parce que nous étions convaincus et nous ne l'avons jamais regretté. Durant toutes ces années de collaboration, nous n'avons eu que des expériences positives.»

Mansur Aydinoglu, directeur des ventes de l'Autohaus Wederich, Donà AG, je jure que par les services de Real Garant.

Effet revigorant

Pour Mansur Aydinoglu c'est certain, l'offre de suivi et de garantie d'occasion se révèle payante. «La sécurité que nous pouvons fournir à l'acheteur ne stimule pas seulement nos ventes d'occasions, mais elle nous donne aussi plus de marge en termes de gamme de prix. Les véhicules d'occasion représentent 70 % des contrats conclus, tandis que 30% sont des prolongations de garanties sur des voitures neuves.»

Toujours en première ligne

Aydinoglu se félicite de la collaboration avec Real Garant. «L'échange est très sain. Une fois par mois, le responsable régional de Real Garant vient chez nous, ce qui donne l'occasion d'échanger nos expériences et de faire des propositions d'améliorations.» Selon lui, la collaboration est très flexible, simple et pratique: «Cela nous place dans une position idéale sur le front des ventes!»

www.autohaus.ch

