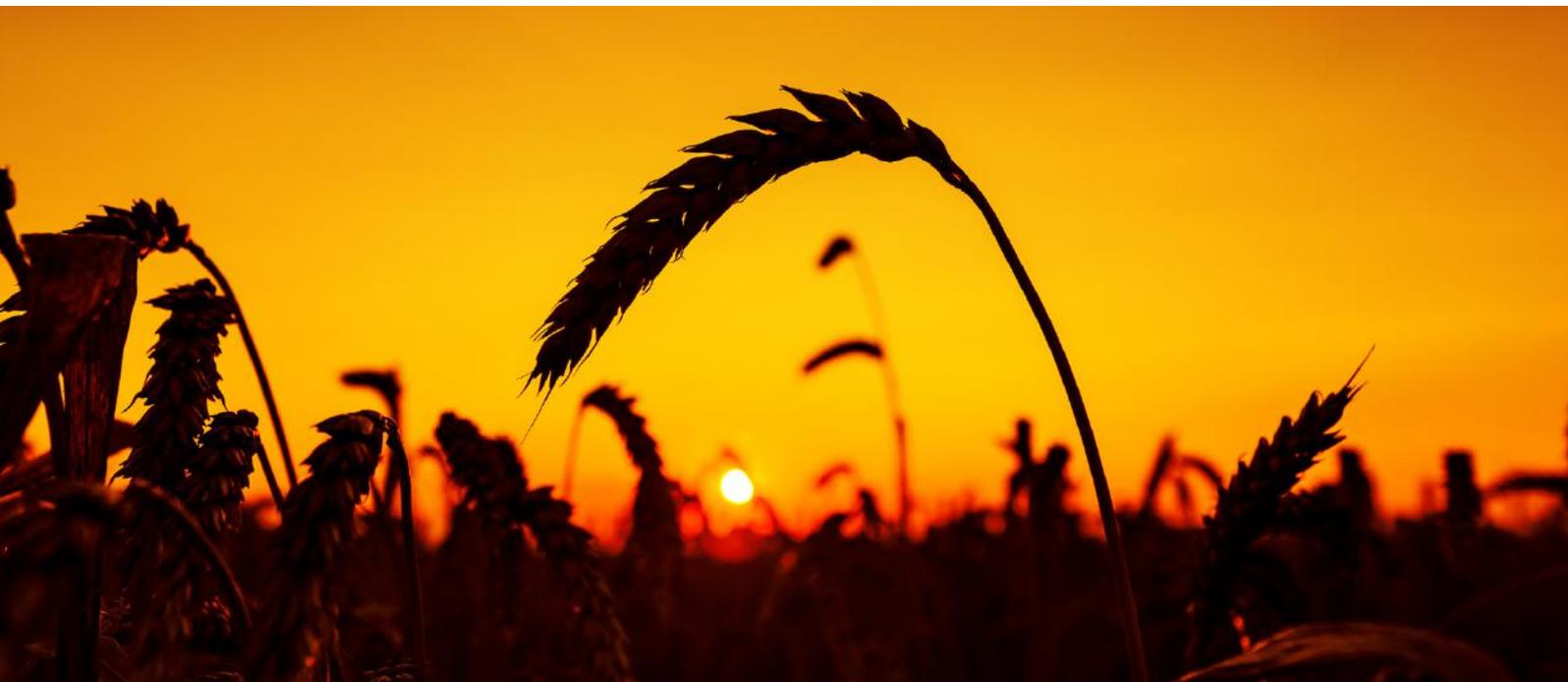




DEKRA
Agriculture ou Agricole
Amélioration de
l'efficacité après-vente
des concessionnaires
Programme

PROGRAMME D'AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ APRÈS-VENTE DES CONCESSIONNAIRES AGROALIMENTAIRES DEKRA



Dans un secteur marqué par des défis très spécifiques, de la gestion complexe des stocks au paysage en constante évolution de l'intégration technologique, nous reconnaissons les faiblesses communes qui entravent la croissance et la rentabilité. Chez DEKRA, nous avons développé le programme d'amélioration de l'efficacité des concessionnaires spécialement conçu pour améliorer considérablement l'efficacité et la rentabilité de votre Service Après-Vente agricole.

Grâce à nos experts du secteur, nous effectuons des analyses complètes de vos activités Après-Vente, dévoilant les faiblesses spécifiques et le potentiel inexploité qui sont propres à votre concession. Ensemble, nous élaborons des plans d'action stratégiques, vous guidant dans la mise en œuvre de processus rationalisés et de nouvelles pratiques de travail. De l'intégration transparente de technologies agricoles avancées aux stratégies centrées sur le client qui favorisent des relations durables, notre programme constitue une approche holistique du succès.

Le programme d'amélioration de l'efficacité des concessionnaires DEKRA est plus qu'un service ; il s'agit d'un partenariat stratégique destiné à propulser votre entreprise agricole vers de nouveaux sommets. Si vous souhaitez constater des améliorations significatives dans des domaines tels que la planification de la charge travail, la communication avec les clients et les heures d'atelier vendues par technicien, notre programme peut vous répondre. En fait, nous avons déjà réussi à apporter des améliorations significatives dans tous ces domaines.

COMPRENDRE LE SECTEUR AGRICOLE

DEKRA apporte une expertise approfondie acquise grâce à sa collaboration avec de nombreuses marques agricoles et entreprises de concessionnaires à travers l'Europe et les États-Unis.

Conscients des défis qui se posent à l'industrie, nous savons parfaitement répondre aux divers problèmes rencontrés par les concessionnaires

Nous comprenons les:

Défis de l'industrie

- Fluctuations saisonnières
- Gamme diversifiée d'équipements
- Nouvelles avancées technologiques
- Formation des clients sur les équipements
- Gestion des stocks
- Gestion de la relation client

Obstacles rencontrés par les concessionnaires

- Mauvaise gestion des stocks
- Processus manuels obsolètes
- Communication insuffisante
- Sous-utilisation des nouvelles technologies
- Planification inefficace de la charge de travail
- Indicateurs de performance inadéquats

Approche DEKRA

Grâce à notre expertise et à notre expérience, nous sommes en mesure d'identifier et de soutenir la mise en œuvre de changements qui amélioreront la productivité des concessionnaires, la satisfaction des clients et la rentabilité.



EXPERTISE DANS LE PROGRAMME D'AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ DES CONCESSIONNAIRES DEKRA



DEKRA fait appel à des experts pour accompagner les entreprises de négoce agricole et a développé une méthodologie éprouvée pour :

- Comprendre et travailler avec VOTRE entreprise.
- Calculer les opportunités perdues en matière de service et de pièces détachées, ainsi que les revenus et les bénéfices à réaliser.
- Identifier et mettre en œuvre des plans d'action clairs et réalistes.
- Améliorer la vente incitative des problèmes identifiés lors du service ou de la réparation avant le retour des machines.
- Identifier les besoins en matière de développement technologique, de processus, de techniciens, d'installations et d'outillage.
- Améliorer la facturation, les WIP (travaux en cours) et les demandes de garantie pour une meilleure trésorerie.
- Créer une expérience client mesurable et positive, améliorant la satisfaction client et la fidélisation des ventes et de l'après-vente.

UNE APPROCHE SUR MESURE

DEKRA veillera à ce que VOS normes et besoins spécifiques soient appliqués à notre programme d'amélioration de l'efficacité après-vente.

Notre succès MESURABLE est obtenu par :

- Réunissant les plateformes numériques internes et externes, le coaching traditionnel sur le terrain, le coaching virtuel en ligne, la formation virtuelle et le contenu d'apprentissage en ligne, le cas échéant.
- Fournir une analyse détaillée de votre activité après-vente, avec des recommandations ciblées et des calculs spécifiques pour une amélioration potentielle.
- Utiliser le système Performance Manager (DPM) de DEKRA pour fournir un support, des informations et des perspectives continus d'auto-apprentissage.
- Convenir de plans d'amélioration des performances solides et clairs avec un suivi et un soutien réguliers via la plateforme DPM.
- Fournir une amélioration et un examen mesurés des performances.

CE QUE LE PROJET APPORTERA

- Une analyse approfondie des pratiques actuelles et des performances de votre activité après-vente et de pièces détachées par nos experts agricoles.
- La création de rapports, d'analyses des écarts et de plans d'action pour développer les domaines d'amélioration potentiels.
- Le Déploiement de notre méthodologie mixte avancée pour fournir un coaching virtuel, une formation virtuelle, un e-learning et un coaching sur site.
- Un Suivi continu des améliorations via notre plateforme DPM.
- Une assistance continue et des contrôles périodiques, en face à face et à distance.
- Un déploiement cohérent de la livraison sur les sites du réseau de concessionnaires.



DES RÉSULTATS PROUVÉS AU SEIN DU RÉSEAU DE CONCESSIONNAIRES AGRICOLES

Nous fournissons déjà des résultats tangibles.

Voici quelques exemples :

Campagne d'entretien hivernal – a révélé que cette offre n'était systématiquement pas rentable. Modifications proposées entraînant un chiffre d'affaires supplémentaire estimé à 20 000 € par an.

Des améliorations de la planification de la charge de travail ont été identifiées grâce à des modifications apportées aux structures de planification et à une meilleure communication avec les clients. Les modifications devraient générer jusqu'à 50 000 € de revenus supplémentaires.

Amélioration de la capacité des ateliers grâce à la numérisation de la planification pour augmenter les niveaux de productivité des techniciens et générer 46 800 € de chiffre d'affaires supplémentaire, et avant l'inclusion des pièces supplémentaires qui seraient également vendues.



L'espace limité de l'atelier et l'absence de fosse rendaient les inspections et la maintenance difficiles. L'achat d'une plate-forme élévatrice mobile a permis une plus grande efficacité, permettant d'économiser environ 7 800 € de temps de technicien perdu par an, et de payer le coût de la nouvelle plate-forme élévatrice en deux ans.

Remises cachées entraînant une érosion des revenus et des bénéfices en raison de mauvaises propositions de valeur au client pour le travail réel et le temps requis. Avec le soutien d'un personnel approprié, revenus supplémentaires potentiels estimés à 21 000 €.

Notre succès dans la mise en œuvre de programmes d'amélioration de l'efficacité après-vente va bien au-delà du secteur agricole.

Nous avons également fait preuve de succès dans l'amélioration de l'efficacité du service après-vente des concessionnaires dans un certain nombre de secteurs automobiles :

PROGRAMME D'AMÉLIORATION DE L'EFFICACITÉ APRÈS-VENTE DES CAMIONS

L'introduction d'un coureur de pièces a créé un potentiel de 1 237 heures de travail supplémentaires pour 22 techniciens. Avec des ventes de pièces supplémentaires, cela a généré un chiffre d'affaires supplémentaire estimé à 136 125 € par an.

La mise à jour des équipements de l'atelier a permis d'économiser 10 minutes par intervention, 375 heures par an, 21 515,40 € de temps perdu et a également permis de diminuer les durées d'immobilisation des véhicules.



PROGRAMME D'AMÉLIORATION DES CLIENTS APRÈS-VENTE AUTOMOBILE



Le taux de satisfaction client après-vente du réseau de la marque est passée de 76,1 % à 85,5 %.

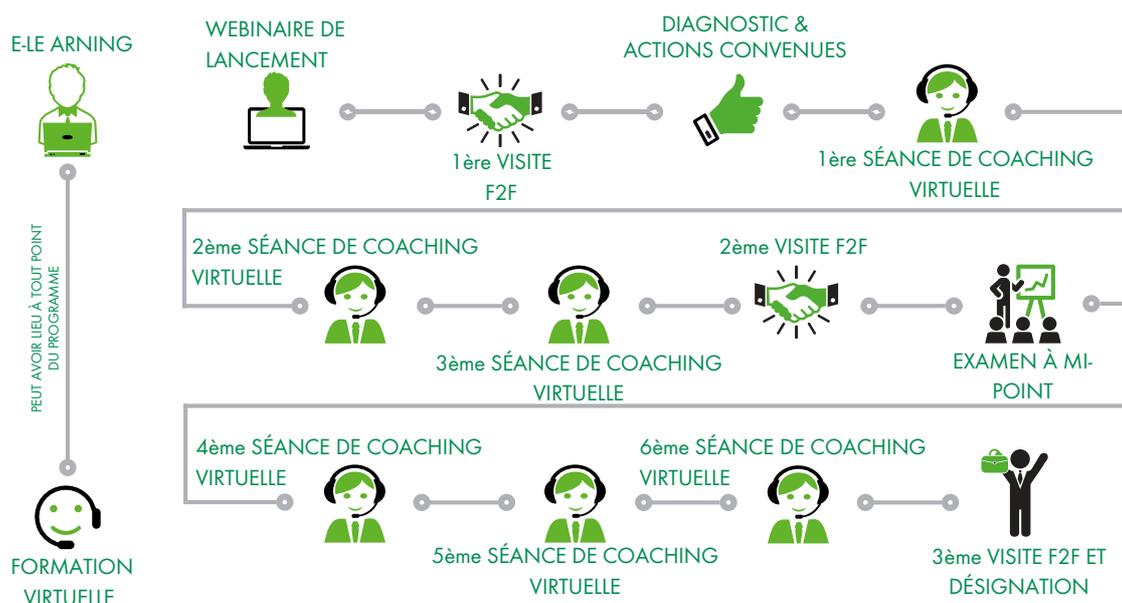


LE PARCOURS ET L'APPROCHE DU PROGRAMME

Nous savons que vous pouvez avoir des spécificités régionales ou de fortes identités de corporation que vous souhaitez retrouver dans le programme. Nos programmes d'amélioration de l'efficacité peuvent donc être sur mesure et adaptés aux besoins spécifiques de vos clients. Alternativement, vous pouvez choisir de déployer le programme avec seulement des adaptations mineures et sous la bannière DERKA. Notre approche utilise tous les éléments de notre méthodologie de livraison mixte DEKRA.



EXEMPLE DE DÉPLOIEMENT DE LIVRAISON



Chaque élément utilise tous les outils disponibles à la disposition de l'entraîneur. Ceux-ci incluent le diagnostic, l'action et le reporting fournis à partir de la plateforme « DPM », des plateformes de réunions virtuelles, des formations virtuelles à la gestion des leads et l'apprentissage en ligne sur des sujets spécifiques et ciblés en matière de marketing et de gestion des leads.

Des formations spécifiques pour les concessionnaires agricoles peuvent être créées si nécessaire sur des sujets pour lesquels les équipes après-vente ont souvent besoin de soutien. Ceux-ci peuvent être déployés sous forme de formation virtuelle ou de contenu eLearning et diffusés sur un réseau.

Cela signifie que le coach peut fournir un soutien individuel à l'équipe de direction, tout en donnant également accès à un accès à la formation pour les équipes de leur concession dans les domaines qui nécessitent des améliorations.

RASSEMBLER ET PRÉSENTER LES RÉSULTATS



Les améliorations ne viennent que par l'application et la compréhension, nous rendons donc les rapports simples à suivre, à comprendre et à UTILISER.

Notre outil DPM est notre outil de reporting de choix, conçu en fonction de vos KPI et de vos besoins en matière de reporting, mais nous pouvons utiliser et utilisons des outils de reporting spécifiques au client lorsque cela est nécessaire.

L'un des principaux avantages de notre outil DPM est qu'il regroupe toutes les informations du programme en un seul endroit, avec l'analyse initiale les actions, les rapports, les activités de visite, les documents justificatifs et les résultats disponibles et accessibles à tous les utilisateurs concernés.



CE QUE DISENT NOS CLIENTS

“ Les retours les plus fréquents émis par les équipes et les concessionnaires mettent en avant la qualité du conseil, les diagnostics initiaux ainsi que la structure et le soutien apportés par Dekra. ”

“ Programme agréable et enrichissant jusqu'à présent. Je pense que les sites bénéficient vraiment de l'intervention d'un tiers externe pour analyser, assister et souligner l'importance de certains aspects de l'entreprise pour eux et leurs équipes. ”

“ Une formation fantastique et utile encore une fois !
Vraiment utile, j'appliquerai tout cela à ma pratique actuelle pour m'aider continuellement à me développer et à grandir. ”

CE QUE DISENT NOS CLIENTS

”

J'ai apprécié que nous puissions parler des progrès que nous avons réalisés depuis la première visite. Cela m'a fait réaliser le chemin parcouru depuis le début du programme.

”

”

Une façon très rafraîchissante de dispenser une formation. Nous l'avons trouvée instructive et souhaiterions faire plus de séances de cette manière

”

”

Le programme nous a aidé à apporter des changements auxquels nous n'avions peut-être pas pensé.

”



Contactez-nous dès aujourd'hui.

 www.dekra.com/en/business-consulting/

 contactbizconteam@dekra.com