

# LE BOOSTER D'ENTRÉE EN ATELIER



Performance® est un outil de marketing prédictif développé par Solware, un de

nos deux partenaires informatiques pour l'équipement des garages en outils de facturation et gestion (DMS). Aujourd'hui, seuls les garages équipés du DMS de cet éditeur peuvent être équipés de ce module proposé en option à 19 € pour les garages Proximeca.

Toutefois, Solware travaille sur un module adaptable à d'autres DMS...

L'objectif du marketing prédictif est de prédire le comportement des clients, de connaître leurs besoins « en temps réel » avant même qu'ils ne passent à l'action. Les prédictions sont basées sur des modèles statistiques en utilisant toutes les données clients/prospects. Le marketing prédictif vise ainsi à analyser toutes ces données

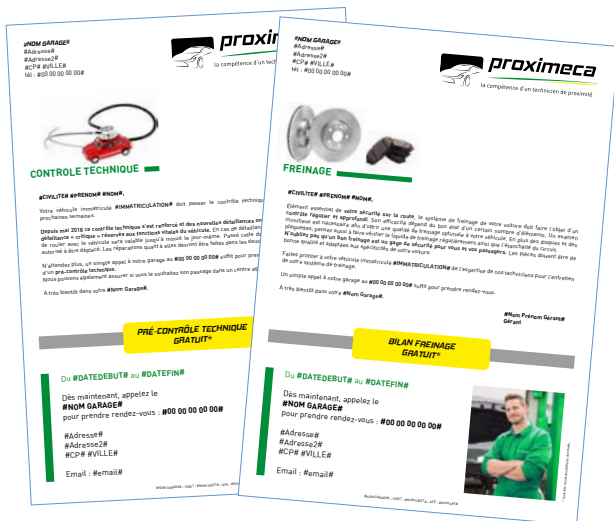
pour proposer des recommandations précises de prestations à une audience ultra-ciblée. Et on sait que rien n'est plus efficace en matière de communication que celle qui correspond au besoin du consommateur.

Ramené à l'entretien automobile, le module de marketing performance va analyser toutes les données de facturation des véhicules contenues dans le DMS du garage et établir des algorithmes précis incluant les plans d'entretien, et le kilométrage moyen effectué pour déterminer et anticiper les besoins de réparation/entretien du client automobiliste sur 7 familles de prestation :

- ✓ Freinage
- ✓ Amortisseurs
- ✓ Vidange Révision
- ✓ Distribution
- ✓ Contrôle tech.
- ✓ Pneus
- ✓ Climatisation



Plus les données clients et véhicules sont complètes, plus l'analyse est fine et permet de cibler du potentiel client pertinent. Le garage est ensuite libre de valider partiellement ou totalement par catégorie, les actions de communication (envoi de publipostage, de mails ou de SMS) à mener et gère donc librement le budget qu'il souhaite y consacrer. Une fois les actions validées par le garage, Solware s'occupe de la production des courriers envoyés aux clients ciblés, pour les autres supports, le garage pourra bientôt les envoyer directement par AutoliaSoft.



Véritable tableau de bord, l'outil vous permet également de mesurer les retours réels. Sur les 8 premiers mois d'activité 2019, les retours sont cohérents à ceux de 2018 et affichent donc un taux de retour de quasi 8% toutes familles de prestations confondues sur un taux de validation moyen de 38% par rapport au potentiel proposé.

Au global, pour 1€ de communication investi, l'outil génère presque 10€ de CA pour le garage.

Sans surprise et la tendance va s'accroître de plus en plus depuis le durcissement de juillet 2019, c'est le contrôle technique qui génère le plus de retours (16,15%) et le plus de business avec 21€ pour 1€ investi. Le panier moyen par OR généré est de 291€.

## ■ Taux de fidélité croissante

Toutes familles confondues, 24% des OR générés en retour l'ont été sur le motif du message initial. Les 76% restant ont donc généré du business sur d'autres familles de produits donc du business additionnel.

## ■ Conquête et reconquête...

Parmi les retours, il est à noter également que 25% des clients ayant reçu une communication, viennent au garage pour effectuer des prestations sur un autre véhicule. Très nombreux sont ceux aussi qui reviennent au garage alors qu'ils ne l'avaient pas fréquenté depuis au moins 12 mois, soit parce qu'ils n'ont pas eu à réaliser d'entretien sur leur véhicule, soit parce qu'ils ont été voir ailleurs entre temps.

.../...

L'efficacité de cet outil n'est plus à confirmer, notamment sur les réseaux RA2 (Agents), chez qui l'outil est déployé depuis quelques années. C'est aussi ce que constatent nos 2 garages pilotes Proximeca... nous espérons donc que Performance sera aussi largement déployé dans nos réseaux Proximeca/Point Repar.

A.D.

# Les chiffres

PRESTATIONS	TAUX DE RETOUR	ROR (pour 1€ investi)	RETOUR (sur le motif du message)	RETOURS (pour une autre prestation autre que le motif du message)
CLIMATISATION	5,44%	5,03 €	45%	55%
PNEU	6,76%	8,10 €	26%	74%
AMORTISSEURS	5,65%	6,14 €	6%	94%
FREINAGE	6,24%	8,71 €	24%	76%
CONTRÔLE TECHNIQUE	16,15%	21,61 €	0%	100%
COURROIE DE DISTRIB.	6,91%	9,55 €	14%	86%
RÉVISION VIDANGE	8,08%	8,41 €	55%	45%
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>8%</b>	<b>9,65 €</b>	<b>24%</b>	<b>76%</b>

## winmotor<sup>next</sup>

Vous souhaitez un **DMS efficace** qui s'adapte facilement au quotidien de votre garage ?

**Découvrez winmotor next !**



APV mécanique



APV Carrosserie



Gestion & pilotage



Vente VO VN



Pièces de rechange



Marketing



### › **Planning de rendez-vous**

Une lisibilité simplifiée par un affichage épuré et personnalisé.

### › **Préparation des travaux**

Un accueil plus rapide permettant une réception efficace (OR valorisé ou non).



Pour plus d'information, consultez notre site web [winmotornext.com](http://winmotornext.com)