

En route pour le Championnat du Monde !!!

Le Groupe DARGELOS, numéro 1 dans les Landes de la distribution automobile toutes marques confondues, a été mis à l'honneur en remportant le Challenge Conseiller Services Kia regroupant les 180 concessions Kia Françaises. **Serge PIERRE**, le Chef d'Atelier Kia de chez St Pierre Auto (concession Kia à Mt de Marsan et Dax), a remporté le titre national et se qualifie ainsi pour la phase finale qui se déroulera en Corée du Sud pour représenter la France et disputer le titre mondial. La réussite de **Serge PIERRE** fait plaisir à tout le personnel de notre groupe et prouve que l'application de notre méthodologie ajoutée aux qualités humaines de contact et de compréhension des problèmes de nos clients permet d'atteindre le haut niveau. **Serge PIERRE** a la pression car il est maintenant notre porte drapeau dans une compétition très exigeante.

La satisfaction client, une priorité absolue pour le Groupe Dargelos, basée sur un processus immuable.

« La perception par nos clients de la Qualité de Service que nous délivrons au sein de chaque affaire a un impact direct sur leur satisfaction et donc sur leur fidélité à la marque » affirme Gérard Branchu, Président du Groupe Dargelos. Il poursuit : « Depuis quelques années, un travail de fond a été entrepris au sein des services ateliers du Groupe afin d'harmoniser l'ensemble des procédures. **La prise de rendez-vous** est le premier contact avec le client, il est important de l'écouter, de comprendre ses besoins et ses préoccupations, de fournir une estimation du coût, de proposer une solution de mobilité et convenir d'un rendez-

Fiche d'identité

Le Groupe Dargelos a été progressivement construit par **Jean-Jacques Dargelos** à partir du garage familial de Grenade s/adour. Aujourd'hui, le Groupe est dirigé par **Gérard Branchu** et **Christophe Dargelos**.

Le Groupe Dargelos distribue aujourd'hui **12 marques** (Renault, Dacia, Audi, Volkswagen, Seat, Volkswagen Utilitaires, Skoda, Kia, Opel, Chevrolet, Suzuki et Saab) et se classe au **48^{ème}** rang des Groupes Automobiles au niveau National.

Coordonnées :

Groupe Dargelos – JJDF
935 avenue du Mal Juin
40000 Mont de Marsan

☎ 05 58 46 60 00

vous. A nous ensuite de vérifier l'existence de campagne et garantie en-cours, de s'assurer de la disponibilité des pièces. Vient ensuite **l'accueil du client** qui doit se faire avec le sourire et l'amabilité qui fait la force de notre Groupe. Le Conseiller Client doit comprendre les besoins des clients, développer sa relation avec lui et **diagnostiquer** les travaux à réaliser en accord avec ce dernier. Lorsque nous obtenons l'accord du client, le Conseiller Après-Vente remplit avec le client un **ordre de réparation** qui suivra le véhicule. Tous les travaux à réaliser sont identifiés, barémés aux standards des marques et proposés au travers du **devis de l'intervention**. Plusieurs modes de paiement sont alors proposés. Le véhicule est ensuite confié au technicien qualifié en fonction des travaux à mener. Le technicien **exécute l'ordre de réparation** et informe son chef d'atelier de toute intervention supplémentaire. Rien n'est réalisé sans l'accord du client. La phase durant **l'exécution des travaux** est primordiale. On suit la progression et assure un contact permanent avec le client. Il est important de s'assurer de la qualité de l'entretien et de la réparation. **L'inspection finale** est nécessaire afin de contrôler la qualité du travail réalisé, contrôler la propreté du véhicule et préparer **la restitution du véhicule** au client. Le Conseiller Client se fait un

plaisir d'accueillir le propriétaire du véhicule en lui expliquant les travaux réalisés et lui présente la facture pour ainsi obtenir le paiement.

Suivi et rappel après intervention.

Nous apportons beaucoup d'attention aux informations obtenues suite au retour des fiches d'opinions, suite aux enquêtes clients ou au retour de SMS envoyés. Nous rappelons tout client qui ne se prononcera pas

TOUT A FAIT SATISFAIT car pour nous, au sein du **Groupe Dargelos**, il est inconcevable qu'un client ne soit pas tout à fait satisfait » termine Gérard Branchu.

Serge PIERRE (Chef Atelier KIA du Groupe Dargelos) a remporté le **Challenge France des Conseillers Service KIA**.



E. Saint Martin (Responsable de Site) – **M. Mélé** (Manager Kia France) – **S. Pierre** (Chef Atelier) – **G. Branchu** (Président Groupe Dargelos).