

HM19

CAS SOCIAL PRÉSENTÉ PAR

ÉQUIPE
PRÉCISION
AUTO
L'UNIQUE EXPÉRIENCE

RÉDIGÉ PAR: Équipe Précision Auto
En collaboration avec le
Comité Organisateur du HM 2019



ÉQUIPE PRÉCISION AUTO : COMMENT DEVENIR CHEF DE FILE DANS LE DOMAINE AUTOMOBILE EN ESTRIE

BIENVENUE CHEZ ÉQUIPE PRÉCISION AUTO

Depuis maintenant plus de 30 ans, l'Équipe Précision Auto se donne pour mission de faire vivre une expérience unique, supérieure et personnalisée à chacun de ses clients. Fondamentalement, la raison d'être est la satisfaction de la précieuse clientèle. Bien plus que la satisfaction, l'Équipe Précision Auto souhaite que ses clients vivent une expérience bien au-delà de leurs attentes. L'entreprise aspire à faire partie intégrante de leur bonheur, rien de moins, car elle voit plus loin. L'idée est de bâtir des liens humains avec d'autres humains.

Propriétaire de trois concessions automobiles (Précision Acura, Sherbrooke Mitsubishi, Magog Ford), l'Équipe Précision Auto a été maintes fois primée pour l'excellence de son service aux ventes et de son service à la clientèle. Ce besoin d'excellence provient d'une passion pour le monde automobile.

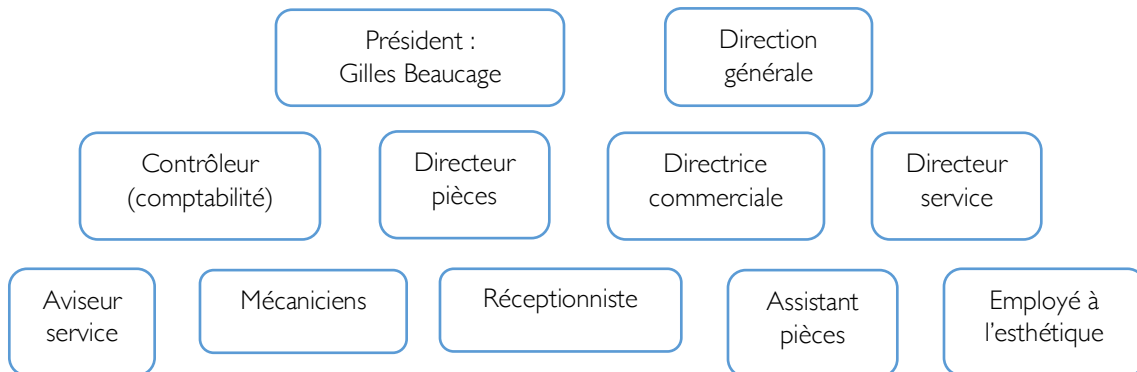
La première concession automobile de l'Équipe fut Précision Acura, en 1987. Il s'agit de l'une des premières concessions Acura au Canada. L'Équipe Précision Auto est heureuse d'être toujours présente au sein de la Ville de Sherbrooke et de continuer de servir ses fidèles clients. C'est en 2001 que la marque japonaise Mitsubishi fait son entrée au Canada et que l'Équipe Précision Auto ouvre la concession Sherbrooke Mitsubishi. L'Équipe Précision Auto est fière d'offrir à ses clients la meilleure garantie au monde depuis toutes ces années. En 2012, la concession Magog Ford fait son entrée dans l'Équipe Précision Auto. L'entreprise est heureuse d'être présente au sein de la Ville de Magog et d'offrir un service à son image, pour la grande satisfaction des clients.

Des valeurs de dépassement de soi, de satisfaction de la clientèle, de travail en équipe et de positivisme animent l'Équipe Précision Auto. La satisfaction de la clientèle se reconnaît notamment par la rapidité du service, l'aide à obtenir un véhicule correspondant au besoin réel du client et la qualité du suivi.

Valeurs de l'Équipe Précision Auto

- Dépassement de soi
- Satisfaction de la clientèle
- Travailler en équipe
- Positivisme

Figure 1 : Organigramme Équipe Précision Auto



Les concessions de l'équipe précision auto

ÉQUIPE
PRÉCISION
AUTO
L'UNIQUE EXPÉRIENCE



L'Équipe Précision Auto s'est donnée pour vision :

- o D'ici 3 ans, nous voyons l'Équipe Précision Auto comme chef de file dans le domaine automobile en Estrie, être connu et reconnu par plus de 70% de la population estrienne;
- o Être numéro un pour les ventes automobiles dans la région de l'Estrie en plus d'afficher un taux de satisfaction à la clientèle qui est toujours au-dessus des 90%;
- o Obtenir plus de 100 «likes » pour chacune des publications Facebook et Instagram.

Cette vision permettra de venir en appui aux trois concessions de l'Équipe Précision Auto à travers une qualité du service à la clientèle et une expérience client exceptionnelles. Chaque concession propose différentes gammes de voitures de classe mondiale. Précision Acura regroupe toute la gamme de voitures offerte par Acura tel que; la TLX, ILX, RLX, RDX, MDX et la NSX. Précision Acura offre également un vaste choix de véhicules d'occasion certifiés Acura, ainsi que plusieurs autres marques et modèles. Sherbrooke Mitsubishi, de son côté, propose toute la gamme de voitures offerte par Mitsubishi; Mirage, Lancer, Outlander et le RVR en plus d'un vaste choix de véhicules d'occasion. Enfin, Magog Ford présente toute une gamme de modèles Ford neufs: voitures neuves, camions neufs, VUS et véhicules multi-segments neufs. Notamment, mentionnons les modèles Ford Fusion, Mustang, Expedition, Explorer, Edge, Escape, F-150 et maintenant l'Ecosport. En étant membre du Réseau Classe Affaires de Ford, Magog Ford offre également la gamme de véhicules commerciaux: Transit Connect, Transit, F-150, F-250, F-350, F-450 et F-550.

Jusqu'à présent, la stratégie de communication marketing auprès des consommateurs visait à promouvoir chacune des trois concessions de façon séparée, sans faire allusion à l'Équipe Précision Auto. Chaque concession à son propre département de service à la clientèle, il n'existe pas de stratégie de service à la clientèle unique pour l'Équipe Précision Auto. Or, depuis les dernières années, Monsieur Gilles Beaucage, Président de l'Équipe Précision Auto, travaille à uniformiser les concessions. Il est maintenant possible pour tous les vendeurs d'aller dans n'importe quel court des trois concessions pour offrir les meilleures offres à la clientèle en fonction de leurs besoins.

De plus, lorsque les clients appellent maintenant en concession, on fait allusion à l'Équipe Précision Auto. Par exemple, on mentionne ce qui suit : « Bienvenue chez Magog Ford, membre de l'Équipe Précision Auto ». Certaines initiatives de promotion de l'Équipe Précision Auto ont également été mises en place. Notamment, une présence accrue au sein de la communauté sherbrookoise/magogoise par l'événementiel (Conférence de Pierre Lavoie au Théâtre Granada, 28 juin 2018 / Ford: la collection, 13 octobre 2018). Une campagne radio et télé (Équipe Précision Auto, l'Unique expérience, un engagement signé Gilles Beaucage). D'un même qu'une image de marque travaillée au cours des dernières années (logo, jingle). Malgré ces initiatives dont l'impact réel sur les ventes est difficile à évaluer, il reste beaucoup de travail à effectuer pour s'approcher de la vision de l'entreprise. Voici les chiffres de ventes en nombre d'unités pour les années 2017 et 2018 par concession.

Tableau I : Chiffres de ventes en nombre d'unités pour les années 2017 et 2018 par concession (confidentiel)

		2017	2018
Précision Acura	Véhicules neufs	170	180
	Véhicules usagés	124	104
Sherbrooke Mitsubishi	Véhicules neufs	169	231
	Véhicules usagés	160	154
Magog Ford	Véhicules neufs	294	215
	Véhicules usagés	145	140
TOTAL	Véhicules	1062	1024

Les objectifs marketing de l'Équipe Précision Auto

L'Équipe Précision auto a établi des objectifs marketing très précis qui visent augmenter le chiffre d'affaires et les ventes de l'entreprise pour les trois concessions. Ces objectifs sont :

1. Augmenter la notoriété: que les clients automobiles pensent à l'Équipe Précision Auto en premier pour l'achat de leur véhicule plutôt qu'au Groupe Beaucage, le plus grand compétiteur, qui est omniprésent dans le milieu de l'Automobile dans la région de l'Estrie et dans les régions avoisinantes.
2. Changer le message véhiculé / campagne publicitaire: que le message publicitaire soit davantage axé sur la qualité du service à la clientèle et l'expérience client que sur les promotions et les prix.
3. Augmenter la présence sur les réseaux sociaux et la visibilité. Soit de mettre en place des solutions concrètes pour rejoindre directement et efficacement le public cible sur les réseaux sociaux.

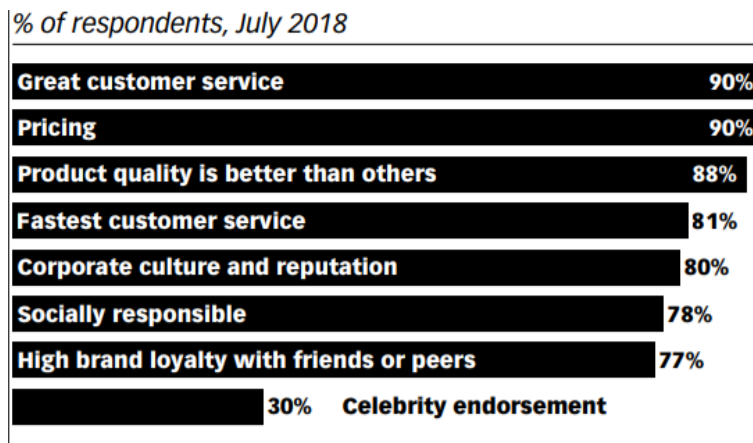
L'équipe Précision Auto et le contexte du marché

Le Groupe Beaucage, principal concurrent de l'Équipe Précision Auto, est omniprésent en Estrie. Ce groupe est le plus gros groupement de concessionnaires automobiles en Estrie ainsi qu'en Montérégie, avec 22 concessionnaires principalement situés dans les villes de Sherbrooke, Magog, Granby, Drummondville, St-Hyacinthe, Victoriaville et Cowansville. Le Groupe Beaucage propose une vaste gamme de véhicules neufs de différentes marques telles que Mazda, Nissan, Kia, Mitsubishi, Infiniti, Mercedes-Benz et Smart. De même, ce groupe présente un large inventaire de véhicules usagés tels que des Mazda d'occasion, Kia d'occasion, Nissan d'occasion, mais aussi un grand nombre de Mitsubishi d'occasion à vendre ainsi que des Infiniti usagés.

À Sherbrooke, les consommateurs associent souvent l'Équipe Précision Auto au Groupe Beaucage, ce qui constitue une réelle problématique. L'Équipe Précision Auto est peu connue de la part des consommateurs comparativement au Groupe Beaucage. Un des défis consiste donc à différencier l'Équipe Précision Auto du Groupe Beaucage du point de vue du consommateur, et ce, par la qualité du service et par l'expérience client. Selon Monsieur Gilles Beaucage, Président de l'Équipe Précision Auto, les consommateurs ont souvent une

perception négative des concessionnaires automobiles en Estrie, la confiance n'est pas toujours au rendez-vous par rapport au service à la clientèle. C'est justement à cet égard que l'Équipe Précision Auto souhaite se différencier et être reconnue pour la qualité de son service à la clientèle et l'expérience client exceptionnels. La qualité du service est d'ailleurs le premier facteur influençant les utilisateurs d'Internet américains à faire affaire avec une entreprise selon un sondage auprès de 1 006 répondants réalisé en juillet 2018 (voir figure 2).

Figure 2 : Facteurs influençant les utilisateurs d'Internet américains à faire affaire avec une entreprise



Note: ages 18+

Sources : eMarketer (2018). What Factors Influence Whether US Internet Users will Business with a Company? July, 2019

VOTRE MANDAT

Aux prises avec tous les défis de l'industrie automobile en pleine évolution, l'Équipe Précision Auto souhaite obtenir des conseils stratégiques de votre firme de consultants.

Plus particulièrement, l'entreprise vous mandate afin de créer un plan de communication marketing intégrée qui permettra d'accroître la notoriété de l'Équipe Précision Auto en Estrie, et ce, en développant un positionnement axé sur la qualité du service à la clientèle et sur l'expérience client exceptionnelle. Ce plan de communication marketing devra déployer une stratégie omnicanale et mobiliser différents outils de communication pertinents, notamment les réseaux sociaux. **Le plan devra préciser un message unique, pertinent, cohérent et constant auprès de la clientèle cible.**

En plus d'être créatif, votre plan de communication marketing devra contribuer à accroître les ventes de véhicules vendus dans les trois concessionnaires, soit Précision Acura, Sherbrooke Mitsubishi, Magog Ford. La cible primaire pour la campagne correspond aux adultes âgés de 30 à 50 ans habitant dans la région de l'Estrie. La cible secondaire de la campagne correspond à l'ensemble de la population (selon les besoins), car on souhaite accroître la notoriété de l'Équipe Précision Auto auprès de toute la population. La campagne doit également considérer la cible des employés du service à la clientèle de l'Équipe Précision Auto et de ses trois concessionnaires.

Côté finance, vous devrez jouer avec un budget de campagne de 40 000 \$. Vous devrez démontrer que l'investissement en communication marketing va rapporter en termes de notoriété auprès de la clientèle et de ventes. L'entreprise a souvent investi en commandites et évènementiel sans observer de réelles retombées financières. Côté échéancier, la campagne devra être réalisée dans la prochaine année, soit d'ici avril 2020. La durée de la campagne peut s'échelonner sur 6 à 12 mois.

Actuellement, l'Équipe Précision Auto fait affaires avec Monsieur Martin Boisvert, de l'entreprise Encadrement Médias, pour les relations et la visibilité avec les médias et les publicités. De même, Madame Marie Lessard a effectué la conception du nouveau logo de l'Équipe Précision Auto.