

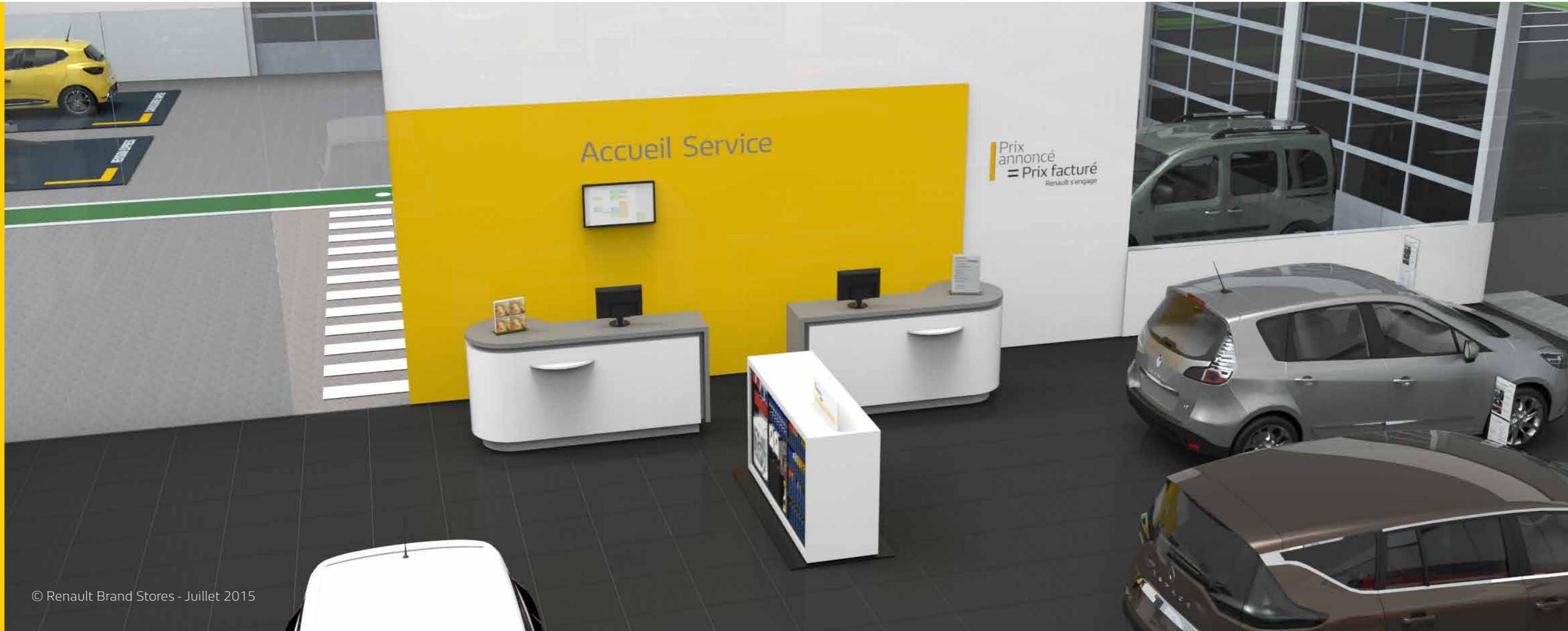
Renault Store - Guide d'application



RENAULT
Passion for life

Parcours Service (après-vente)

Accueil, accessoires et services



Sommaire

Généralités

Préambule	4
Les fondamentaux	6
Couleurs & matières	7

Implantation en front office

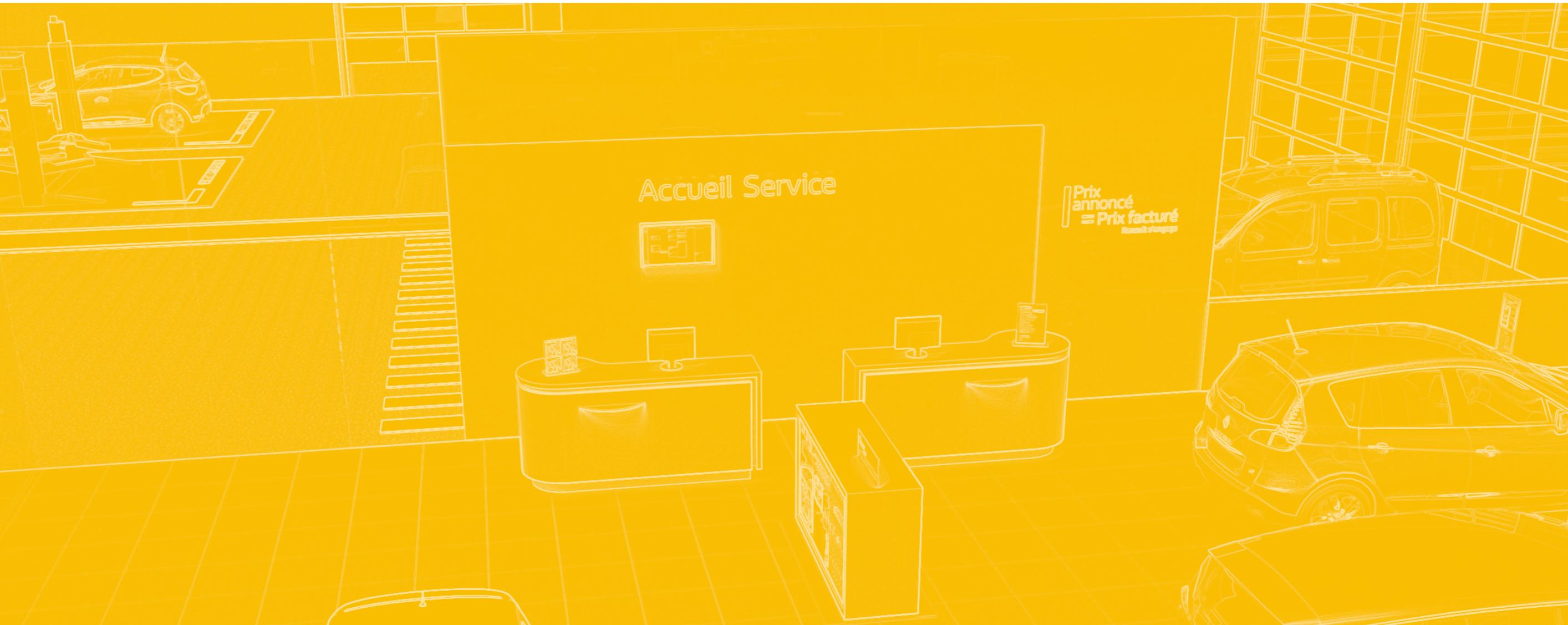
L'Accueil Service dans le showroom	9
L'Accueil Service relié au showroom (variante)	11
L'Accueil Service dans un espace délocalisé	12
L'accueil Renault PRO+	14

Annexes

Espaces circuits courts visibles du client	16
Espaces circuits courts non visibles du client	17

WORK IN PROGRESS

Généralités



Préambule

Avec un flux après-vente de 70% des visiteurs dans les showrooms, il apparaissait judicieux que le parcours Service du client soit réorganisé.

Pour se rendre à l'Accueil Service, le client qui vient faire entretenir son véhicule traverse le showroom par un parcours jalonné de messages propres à l'identité Renault. Il est accueilli dans l'univers de la Marque et peut par exemple découvrir une nouveauté produit. Pour renforcer la connaissance de la Marque, l'attente du client se fait au lounge digital, dans le cœur du showroom.

Plus efficace et adapté, le parcours Service augmente les opportunités de ventes additionnelles.



Préambule

L'Accueil Service conserve les fondamentaux :

- Un mural jaune avec une signalétique visible de loin
- Un écran sur lequel sont affichés en alternance les rendez-vous clients et des messages promotionnels
- La banque Accueil Service sur lequel sont exposés les engagements

Pour favoriser la vente additionnelle par le client qui vient faire entretenir son véhicule, un mobilier d'achat d'impulsion destiné à l'achat de produits à faible valeur ajoutée se trouve à proximité de l'Accueil Service.

Lorsque la configuration des lieux ne permet pas l'implantation d'un Accueil Service dans le showroom, deux cas de figure existent :

- L'Accueil Service est installé dans un espace dédié connecté ou à proximité du showroom et conserve tous les fondamentaux (signalétique, écran, banque accueil). Le client est invité à patienter au lounge digital du showroom où il prend connaissance des messages de la Marque.

- L'Accueil Service est installé dans un espace dédié non connecté au showroom. Dans certains cas de figure, l'Accueil Service se situe dans un site autonome (voire déconnecté du showroom) et conserve tous les fondamentaux. Les murs et les sols sont traités de la même façon que dans le showroom. Pour que le client patiente confortablement, le dispositif est complété par un lounge similaire à celui du showroom. La PLV 2x2 présentant l'actualité de la Marque est positionnée à proximité. Un mobilier accessoires peut être ajouté pour favoriser la vente additionnelle.

Dans les deux cas de figures, le parcours est organisé de façon à gagner en fluidité.

Quelque soit la configuration de l'Accueil Service, celui-ci est toujours positionné à proximité des zones tour de véhicule qui ouvrent sur l'Atelier.

Il s'agit d'une zone standardisée sur laquelle est stationné le véhicule du client et qui permet au Conseiller Service d'en faire le tour, accompagné du client, pour compléter l'intervention à réaliser.

Les fondamentaux



1. **Accueil Service dans le showroom :**

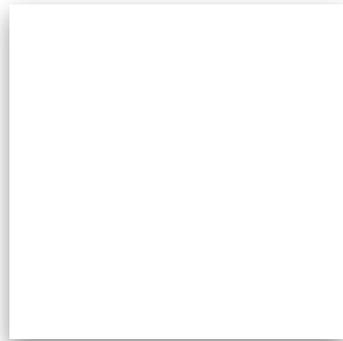
- Sol, mur, éclairage
- Signalétique murale, écran, banque Accueil Service
- Engagement clients, packs Services
- Mobilier achats d'impulsion
- Connexion à la zone Tour de véhicule



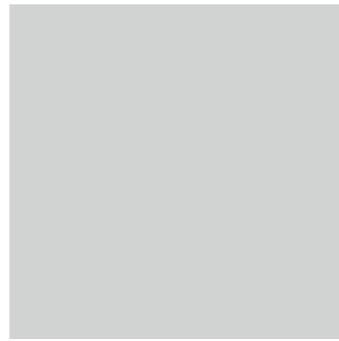
2 **Accueil Service dans dans un espace délocalisé**

- Sol, mur, éclairage
- Signalétique murale, Ecran, banque Accueil Service
- Engagement clients, Packs Services
- Mobilier achats d'impulsion (option)
- **Lounge**
- **Mobilier accessoires petit format**
- **PLV 2x2 Actu**
- Connexion à la zone Tour de véhicule

Couleurs & matières

**Blanc RAL 9010**

- Peinture blanc pure
- Murs
- Marquage des zones des espaces circuits courts
- Marquage des délimitations postes de travail / zones piétonnes en front office

**Gris RAL 9006
Pantone 427 C**

- Sol
- Dallage béton armé
- Mortier auto-lissant avec résine époxy
- Ponts

**Gris noir RAL 7016
Pantone 432 C**

- Carrelage technique gris noir Prophyré
- Marquage des zones
- Panneau mdf (marquage suspendu)
- Peinture murale (marquage mural)
- Sol (option Renault Minute)

**Gris RAL 7015
Pantone 445 C**

- Mur sous-bassement (plinthe de 1m)
- Ponts

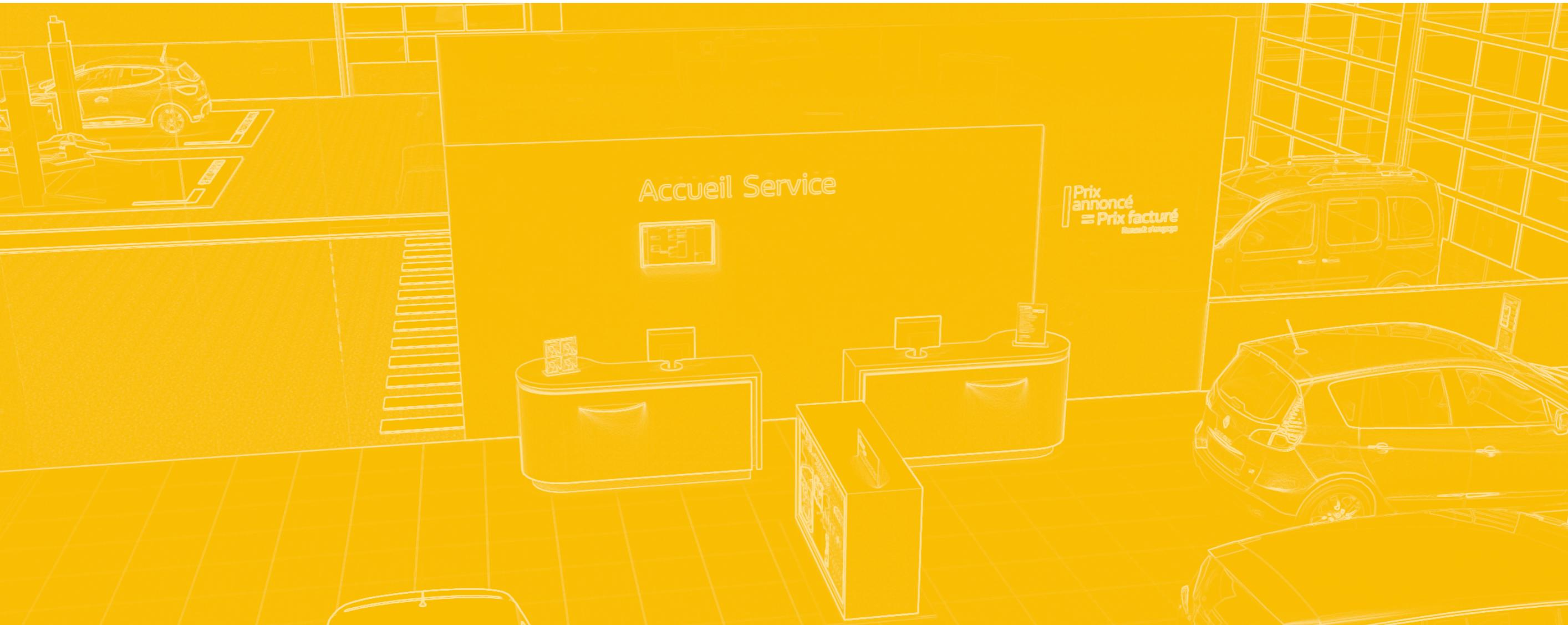
**Jaune RAL 1003
Pantone 7408 C**

- Mur Accueil Service
- Marquage des zones des espaces circuits courts

**Vert RAL 6024
Pantone 356 C**

- Marquage des zones piétonnes dans l'atelier

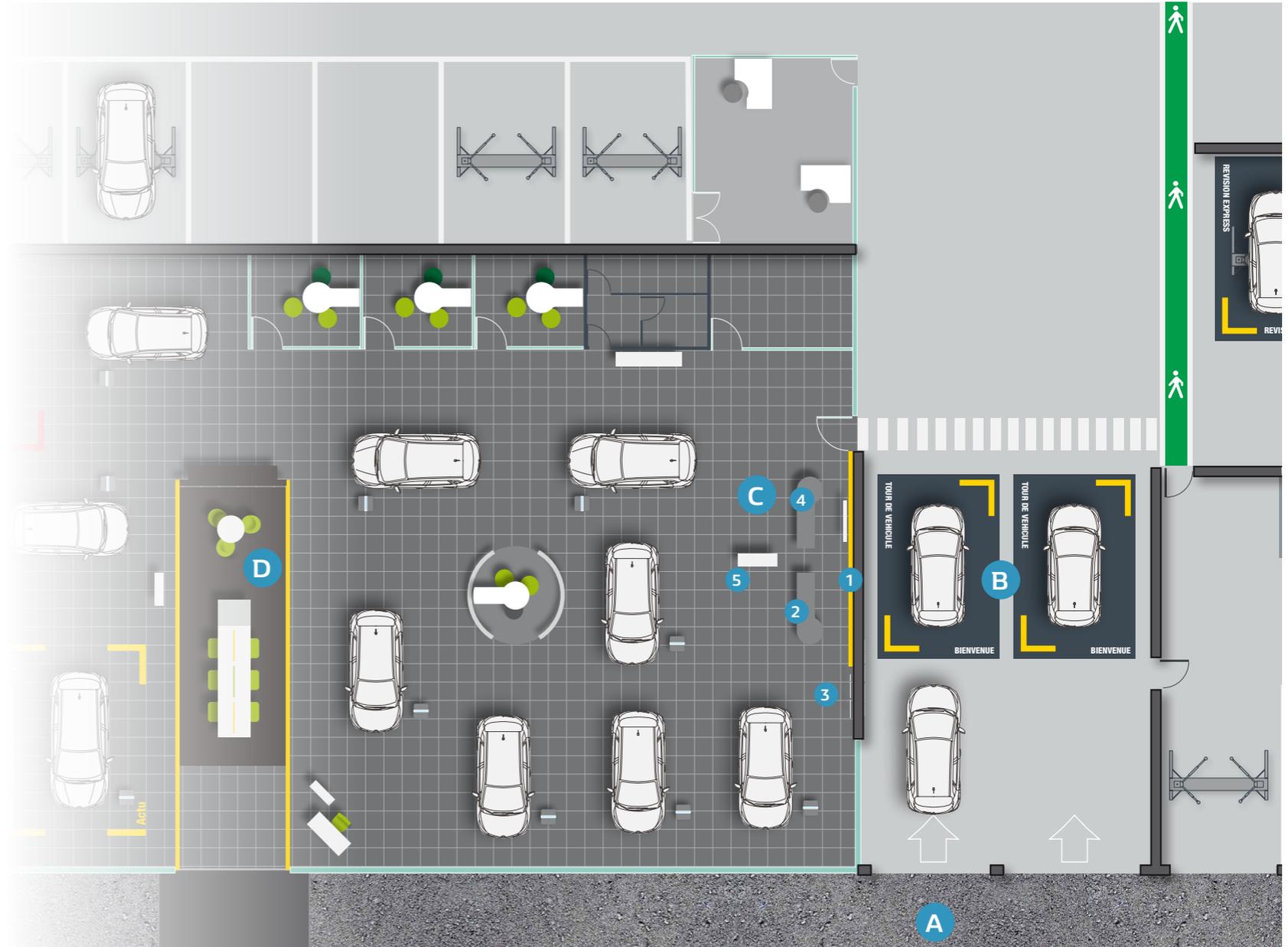
Implantation en front office



L'Accueil Service dans le showroom

- A Parking** Accueil client sans rendez-vous
 - B Zone Tour de véhicule** (avec ou sans pont) clairement définie et située à proximité de l'Accueil Service.
 - C Banque Accueil Service** positionnée dans le showroom à proximité des zones tour de véhicule»
 - D Salon d'attente** dans le showroom sous la canopée, pour les clients qui souhaitent patienter pendant l'entretien de leur véhicule
- La zone B peut être utilisée pour la restitution du véhicule au client.

- 1** Mur jaune + écran + signalétique
- 2** Banque Accueil Service
- 3** Engagements clients
- 4** Pack Service
- 5** Mobilier impulsion



Les composants de l'Accueil Service dans le showroom

1 LE SOL

Dans la continuité du showroom

Le carrelage de l'Accueil Service est identique à celui du showroom

2 L'ÉCLAIRAGE

Mettre en valeur les services

Mettre en valeur les produits, accessoires et services.

3 LE MOBILIER ACHAT D'IMPULSION*

La vente additionnelle

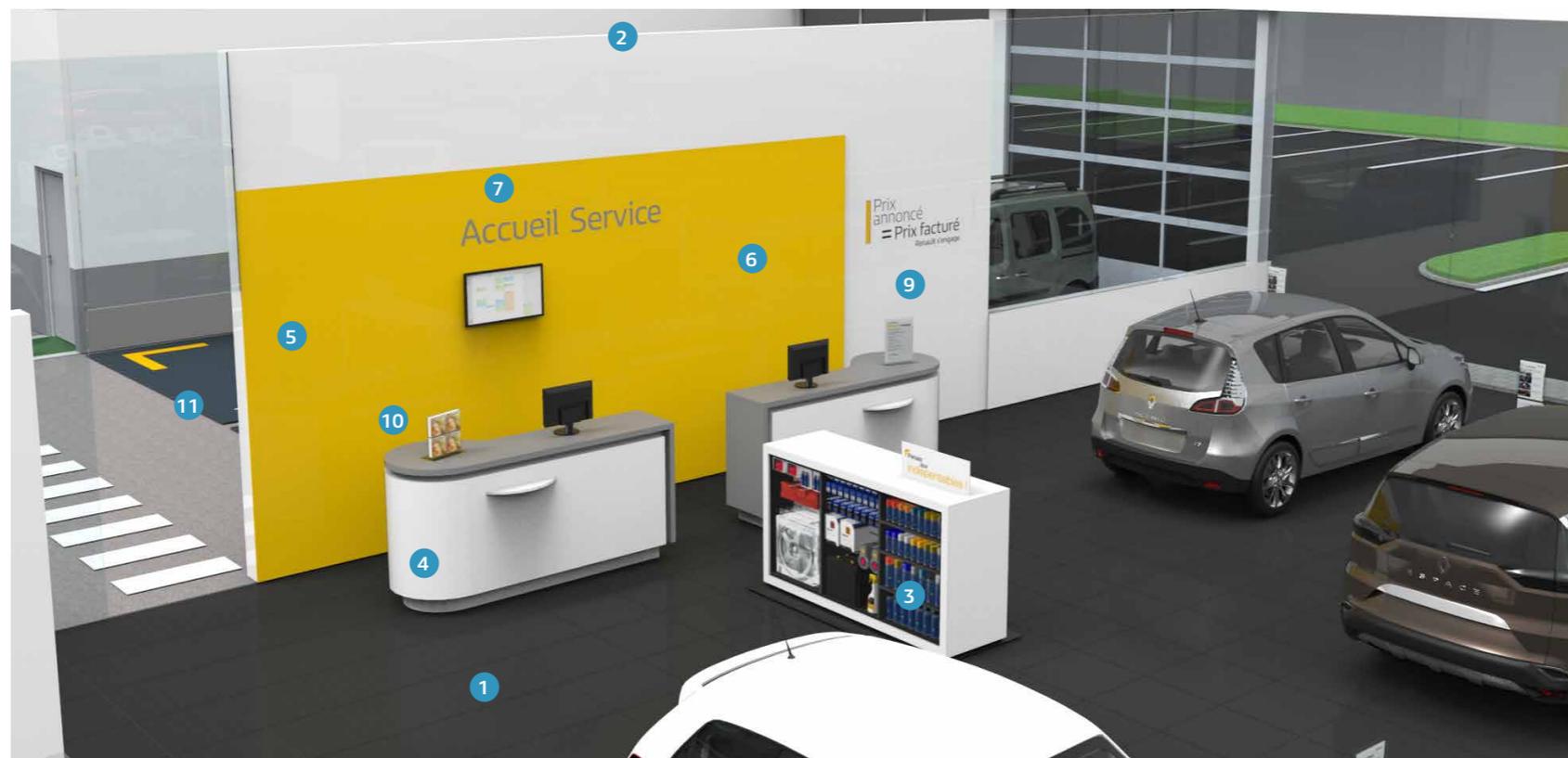
Perpendiculaire à la banque d'accueil, il permet de maximiser les ventes de produits d'impulsion.

4 LA BANQUE ACCUEIL SERVICE

Matérialiser l'accueil

La banque d'accueil service peut permettre selon les usages des clients du pays un accueil debout ou assis.

© Renault Brand Stores - Juillet 2015



5 L'ÉCRAN

Informer

L'écran permet l'affichage des rendez-vous clients et des messages promotionnels après-vente.

6 LE MUR JAUNE

La signature de la Marque

Le client le repère dès son entrée dans le showroom.

7 LA SIGNALÉTIQUE

Accueil Service

Visible de loin, elle permet rapidement au client de repérer l'Accueil Service.

8 LE LOUNGE DIGITAL

L'attente du client

L'Accueil Service étant dans le showroom, le client peut attendre dans le lounge digital.

9 LES ENGAGEMENTS

Renault tient ses engagements

Bien visibles sur la banque Accueil Service et/ou repris sur un mur, les engagements sont clairement affichés.

10 LES PACKS SERVICE

Vendre plus

Services Renault, les packs sont disposés dans un présentoir posé sur la banque d'accueil.

11 LA ZONE TOUR DE VÉHICULE

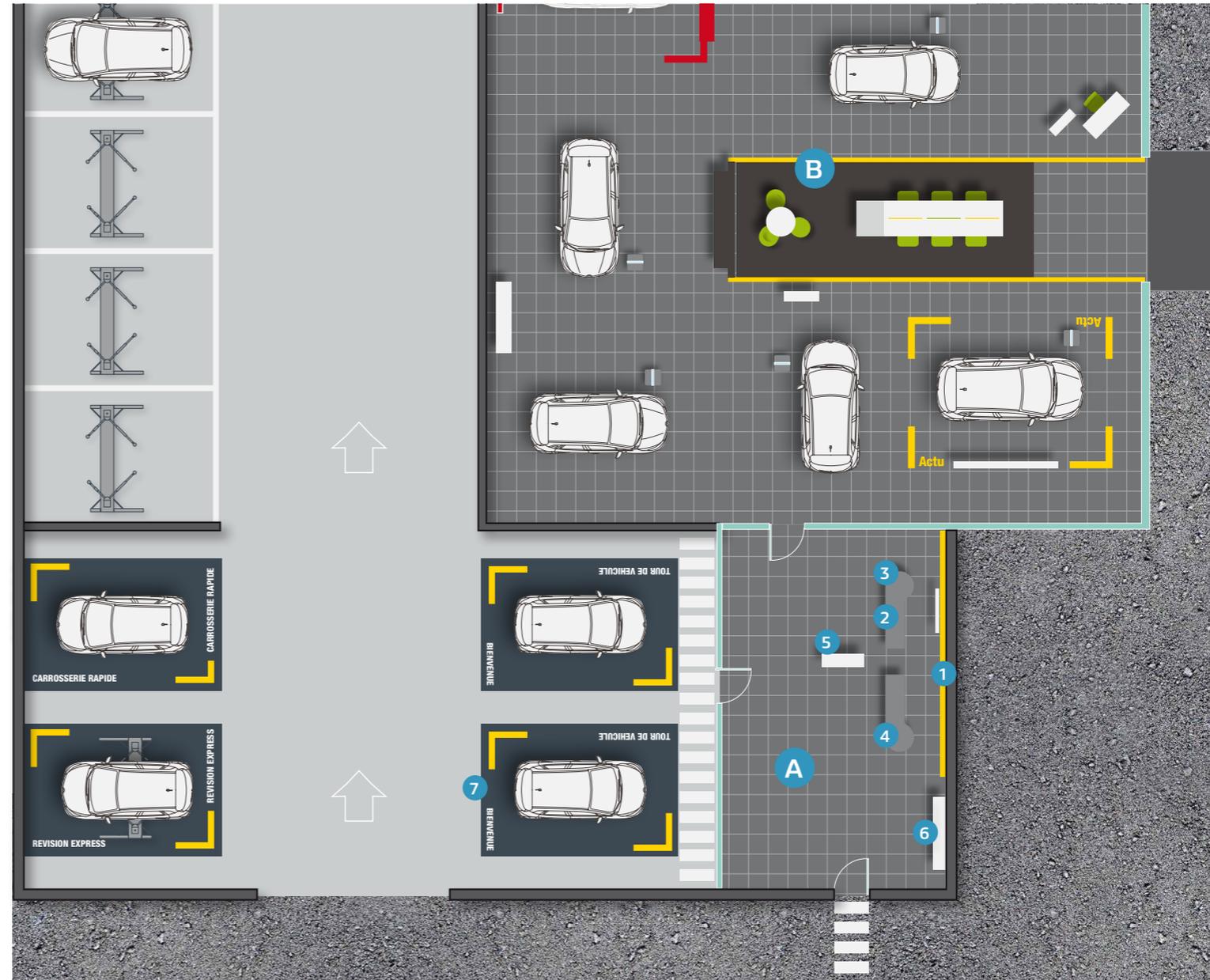
Réceptionner le véhicule du client

Zone standardisée (avec ou sans pont) sur laquelle est stationné le véhicule du client et qui permet au Conseiller Service d'en faire le tour, accompagné du client, pour finaliser l'intervention à réaliser.

L'Accueil Service relié au showroom (variante)

- A** Le dispositif est identique au principe précédent hormis le fait que le client entre dans **un espace dédié** qui n'est pas dans le showroom, séparé par une cloison vitrée avec porte. Tout le dispositif va permettre d'attirer le client à l'intérieur du showroom.
- B** Si le client patiente pour la durée de l'intervention, il est orienté dans le showroom et peut s'installer dans **le lounge digital** ou découvrir la gamme, il bénéficie du dispositif Renault Store.

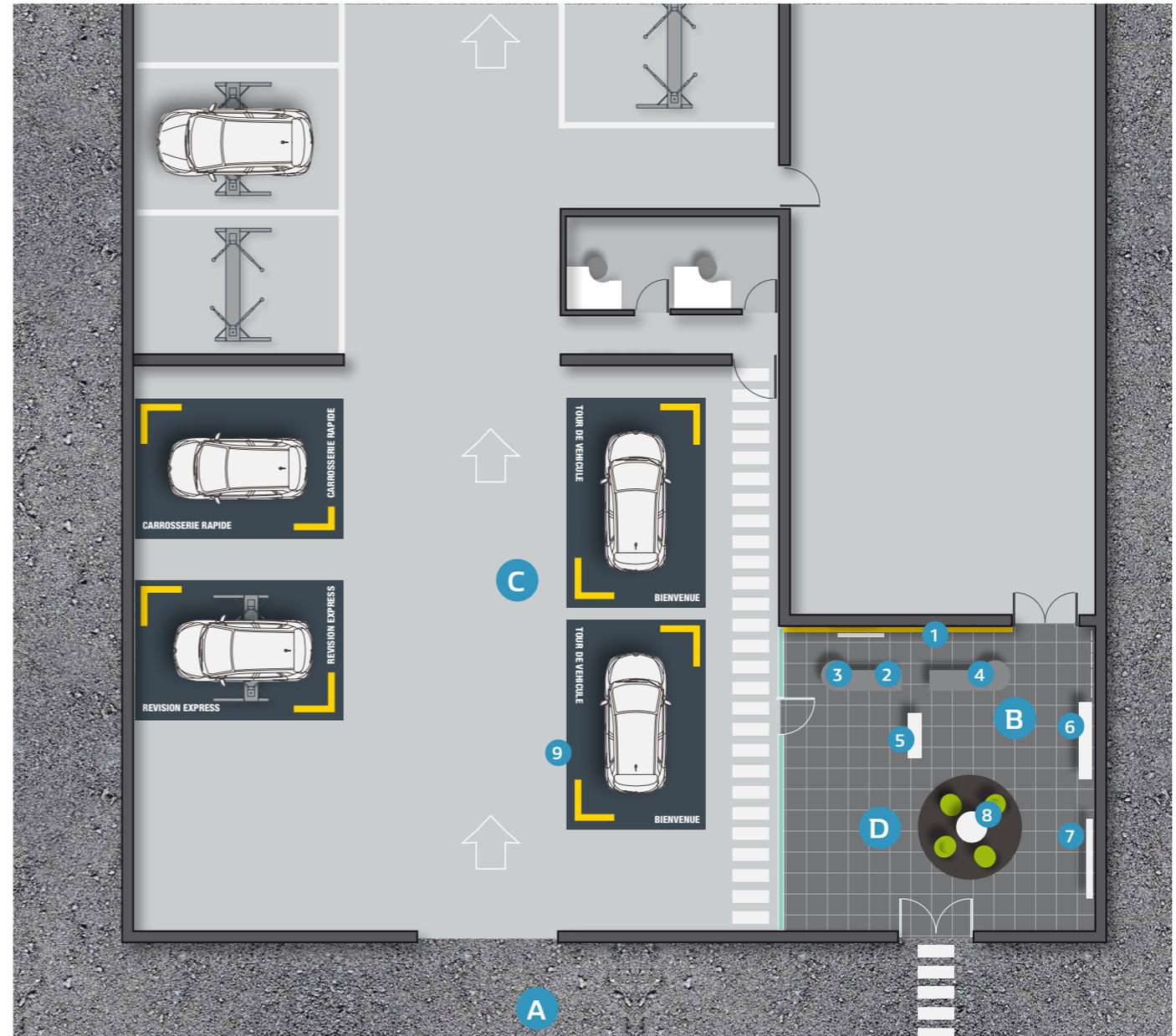
- 1** Mur jaune + écran + signalétique
- 2** Banque d'accueil
- 3** Engagements clients
- 4** Pack Service
- 5** Mobilier impulsion
- 6** Mobilier accessoires petit format
- 7** Tour de véhicule (avec ou sans pont)



L'Accueil Service dans un espace délocalisé

- A** Le client gare son véhicule à l'entrée de l'Atelier sur une place réservée.
- B** il entre dans **l'espace dédié Accueil Service** visible et repérable grâce au **Mur jaune**. L'Atelier est situé loin du showroom, il n'est pas possible d'orienter le client vers le showroom en cas d'attente, le dispositif est **intégralement implanté dans l'Atelier**. Le rendez-vous avec le client est affiché sur l'écran, il est pris en charge par le Conseiller Service.
- C** Le véhicule est stationné sur la **zone tour de véhicule**. Le Conseiller Service fait le tour du véhicule avec le client. La zone tour de véhicule est clairement définie et située à proximité de l'Accueil Service.
- D** Dans ce cas de figure, un **lounge** est à disposition pour permettre au client de patienter pendant l'entretien de son véhicule. A côté du lounge est disposé le mobilier accessoires petit format.

- 1** Mur jaune + écran + signalétique
- 2** Banque d'accueil
- 3** Engagements clients
- 4** Pack Service
- 5** Mobilier impulsion
- 6** Mobilier accessoires petit format
- 7** PLV Actu 2x2
- 8** Lounge
- 9** Tour de véhicule (avec ou sans pont)



Les composants spécifiques de l'Accueil Service éloigné du showroom

L'ensemble des composants est identique à celui de l'Accueil Service présent ou à proximité du showroom, auquel il faut ajouter des éléments spécifiques qui complètent le dispositif d'accueil délocalisé :

1 LE LOUNGE

L'attente du client

L'Accueil Service étant éloigné du showroom, le client attend dans le lounge.

2 LA PLV Actu 2x2

Le client découvre les actualités de la Marque.

3 LE MOBILIER ACCESSOIRES PETIT FORMAT

Le client peut acheter des accessoires complémentaires.

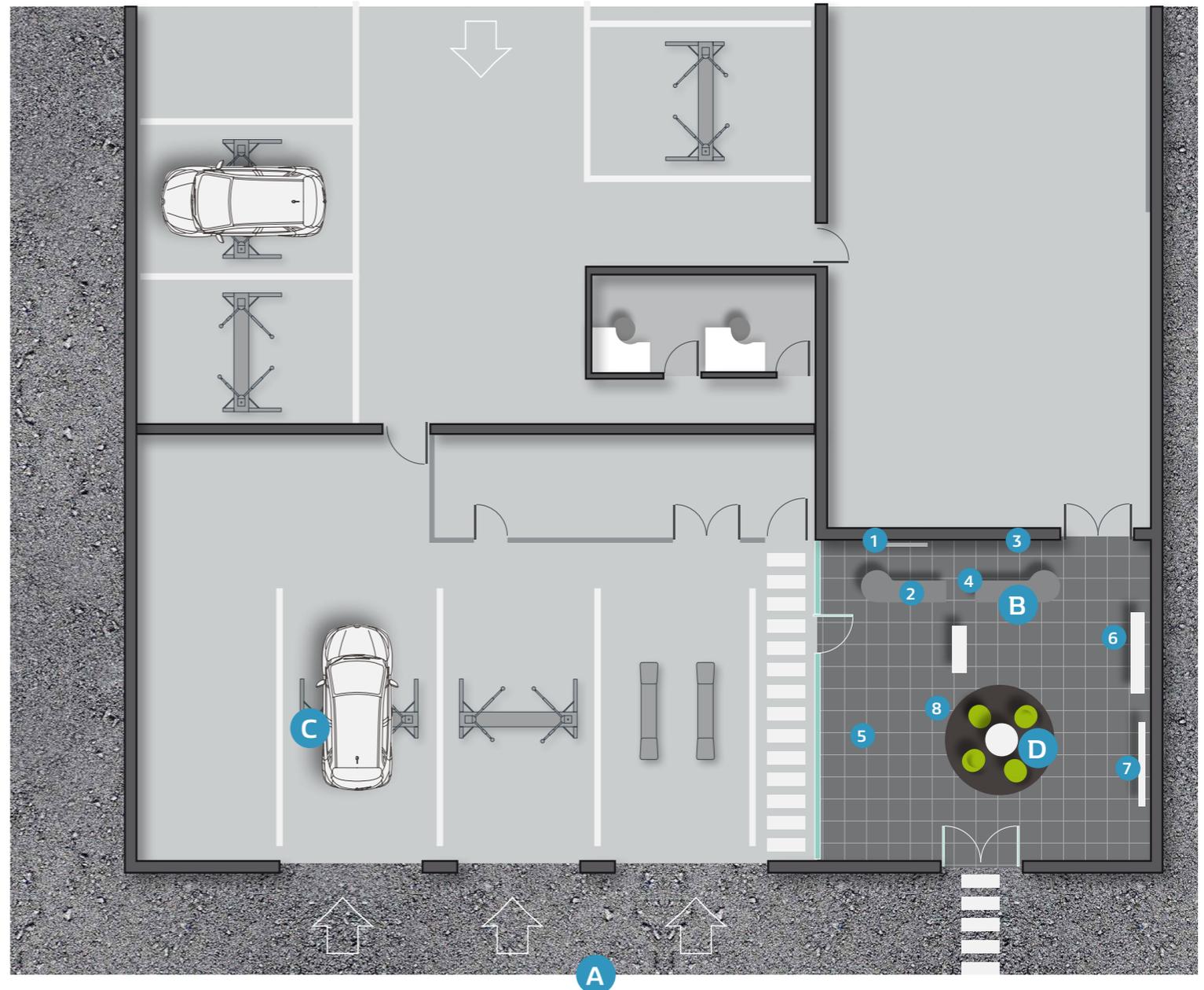
Le contenu des mobiliers accessoires doit être régulièrement mis à jour et adapté à la stratégie commerciale accessoires.



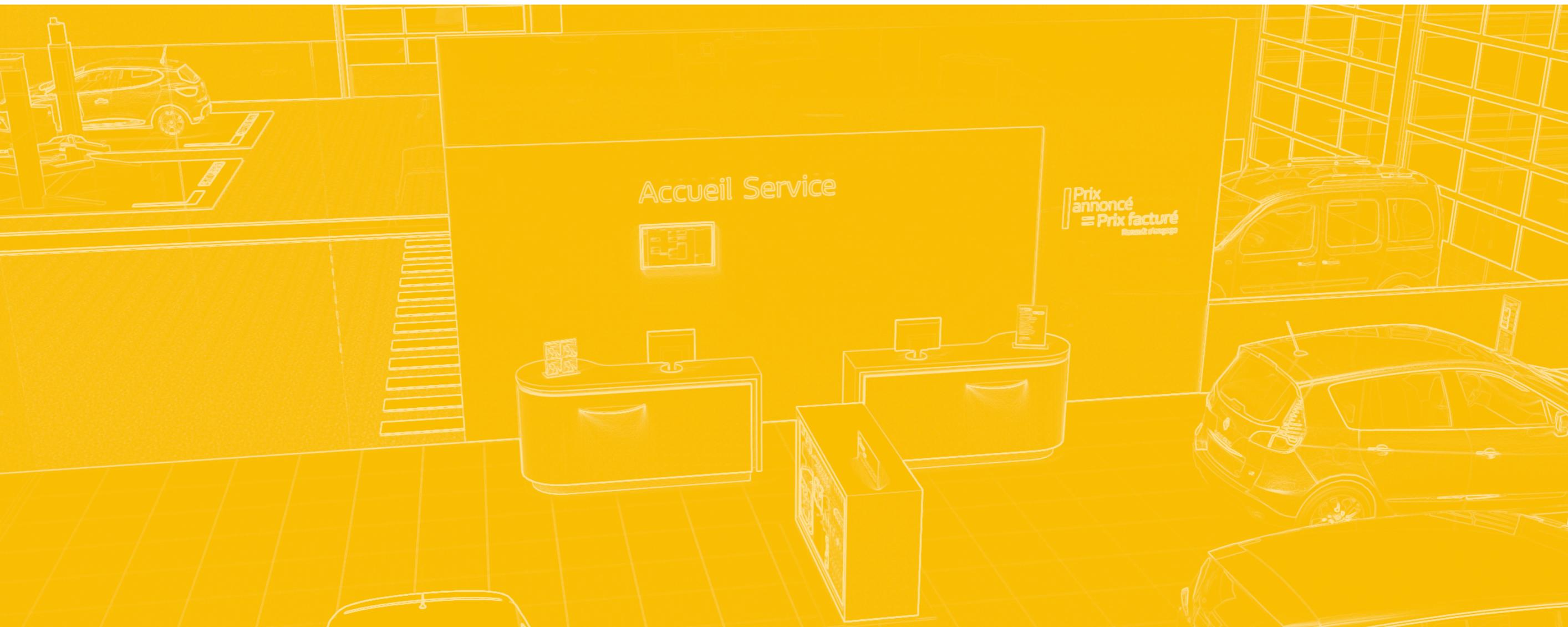
L'accueil Renault PRO+

- A** Le client, qui dans ce cas de figure, est un **client Renault PRO+**, gare son véhicule au niveau de l'entrée Renault Pro+ sur une place réservée à cet effet.
- B** Il se dirige vers l'accueil Renault Pro+. Le client est pris en charge par le conseiller Renault Pro+.
- C** Le véhicule est mis en place sur le poste de travail.
- D** Un **lounge** est à disposition pour permettre au client de patienter. A proximité du lounge est disposé le mobilier accessoires petit format. L'offre de Services est mise en avant sur la banque Accueil Service. Le **client** reçoit alors les messages que Renault souhaite lui faire passer : la **PLV Actu** l'informe sur le véhicule du moment, le **mobilier Accessoires** lui donne des idées pour son véhicule actuel ou futur, de même pour les **services**.

- 1** Signalétique Renault PRO+
- 2** Banque d'accueil
- 3** Engagements clients
- 4** Pack Service
- 5** Mobilier impulsion
- 6** Mobilier accessoires petit format
- 7** PLV Actu 2x2
- 8** Lounge



Annexes



Espaces circuits courts visibles du client

Les principaux espaces circuits courts visibles du client sont :

- A** Les postes Renault Minute.
- B** Les postes Révision Express.
- C** Les postes Carrosserie Rapide

Ces postes ne sont pas forcément accessibles au client mais sont toujours visibles pour mettre en avant les services proposés.

Un soin particulier devra être apporté au traitement de ces espaces :

- Murs
- Sol
- Éclairage
- Marquage au sol pour les zones de séparation de travail et les zones piétonnes
- Implantation des différents outillages.



Espaces circuits courts non visibles du client

Ces postes ne sont pas accessibles au client mais peuvent rester visibles. Un traitement particulier devra être apporté à ces espaces :

Les murs

- ① Mur - Peinture blanc RAL 9010
- ② Mur - Sous-bassement (plinthe)
 - Remontée de 1 m
 - Peinture Gris RAL 7015

Le sol

2 possibilités :

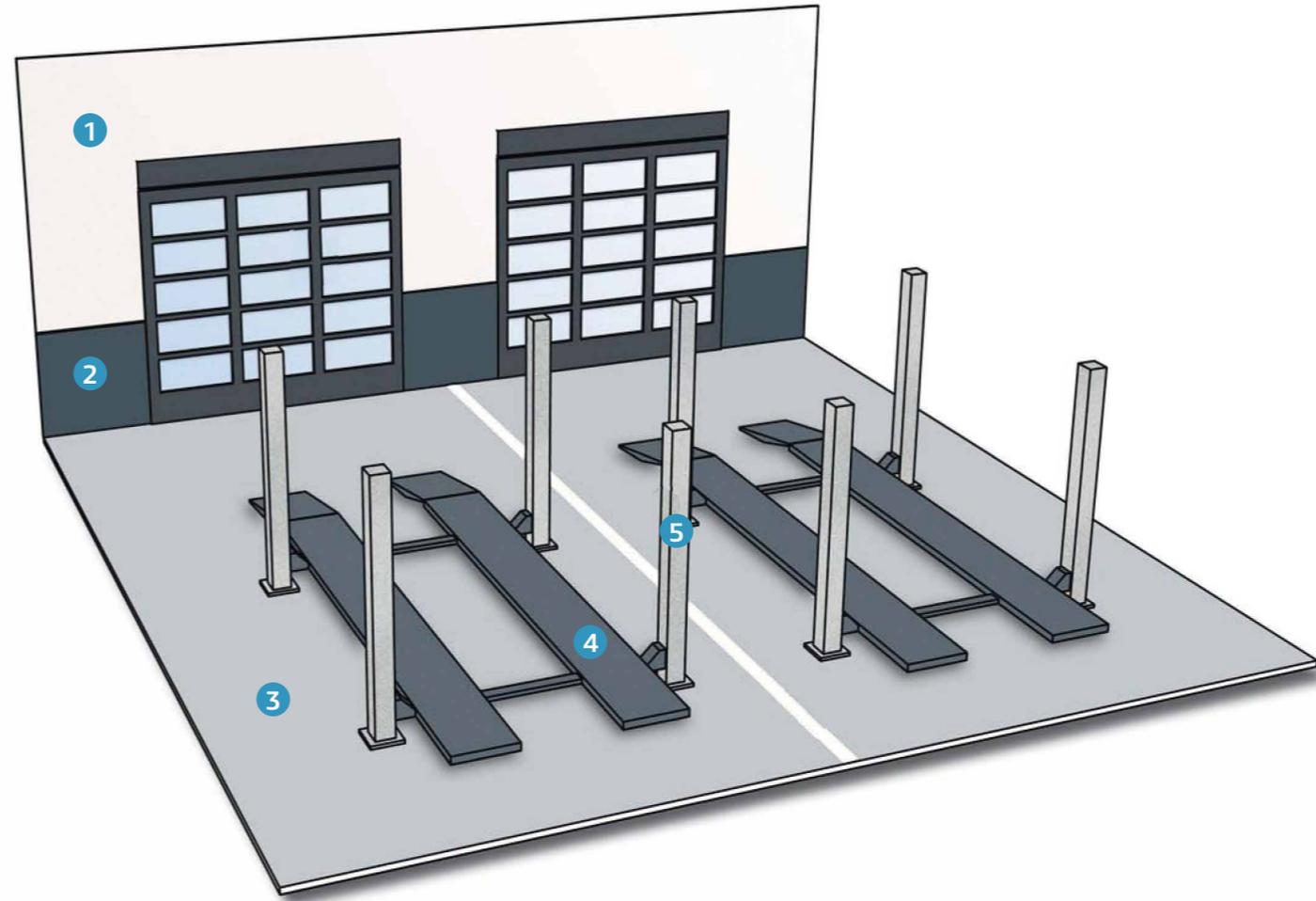
- ③ Dallage béton armé
 - Mortier auto-lissant avec résine époxy
 - Couleur gris RAL 7042.

Les ponts

L'appartenance au réseau Renault implique l'utilisation de matériaux homologués dans les couleurs normées définies par le constructeur.

Le matériel d'atelier fait l'objet d'une homologation y compris pour les teintes à utiliser.

- ④ Plateaux ou ciseaux gris RAL 7015
- ⑤ Piliers gris RAL 9006



Espaces circuits courts non visibles du client

Les marquages au sol

Le marquage au sol permet de délimiter les postes de travail normé ainsi que les allées de manière à optimiser la circulation dans les ateliers.

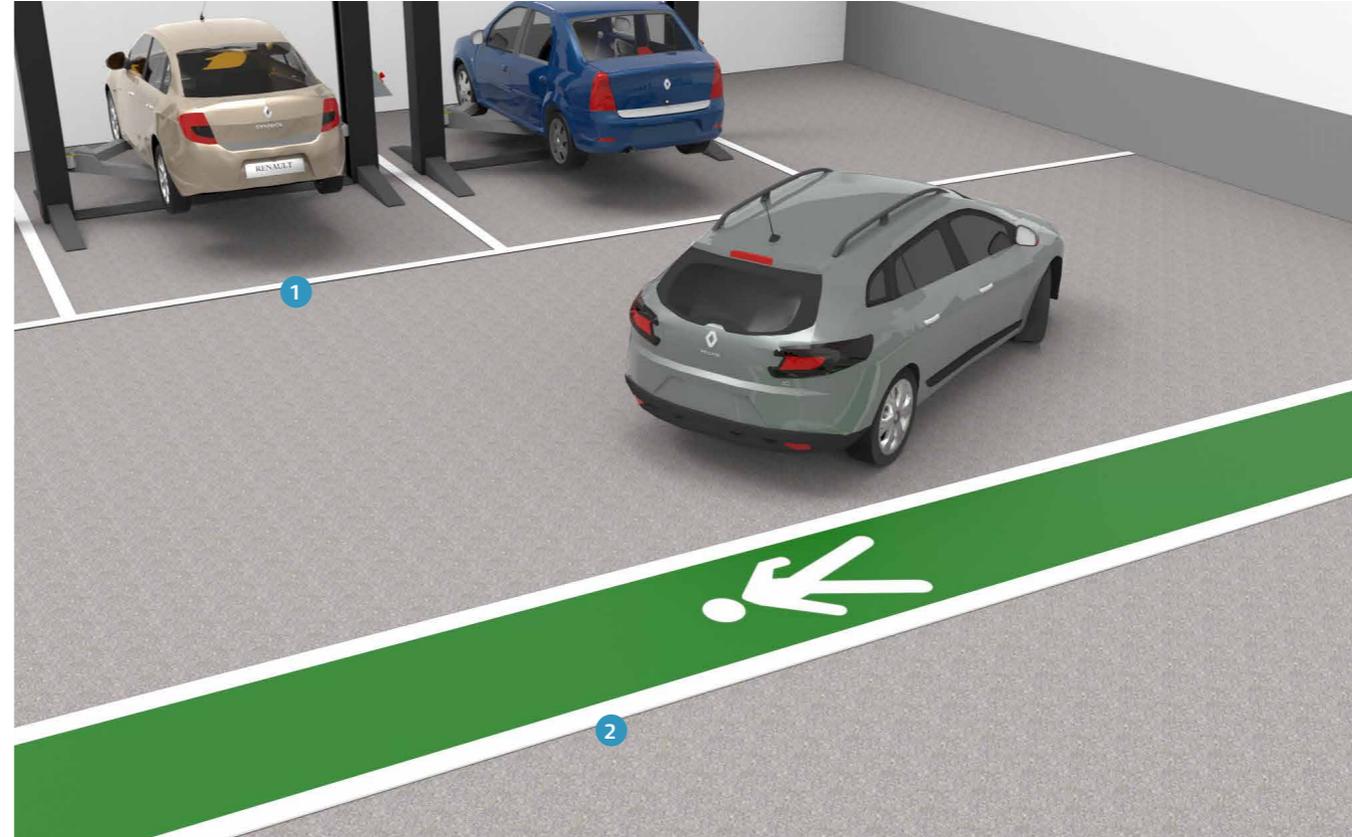
1 Marquage des zones de séparation de travail

Les bandes séparant les postes de travail sont tracées en blanc RAL 9010

La largeur totale (bandes blanches comprises) de ces cheminements est au moins égale à 1,40 m (soit 2 UP). Cette largeur peut être ramenée à 1,20 m s'il n'y a aucun obstacle latéral (comme un mur par exemple). (10 + 90 + 10).

2 Marquage des zones piétonnes

Les zones de circulation piéton dans l'atelier, en vert RAL 6024, signalent les cheminements d'évacuation permettant de conduire vers les issues de secours. Les pictogrammes facultatifs « piétons » sont peints au pochoir blanc RAL 9010 sur le cheminement de sécurité peint.



Espaces circuits courts non visibles du client

Éclairage technique du back office

Utilisation des lampes fluo économiques, afin de disposer dans les zones d'atelier du back office d'un éclairage d'ambiance uniforme satisfaisant.

- Coloris gris RAL 8006.

- Dimension : L. 158 x l.14 x H. 11,3 cm

- Type : suspension fluorescent

- Niveau d'éclairement moyen : 600 lux à 1m du sol

- Température de couleur : blanc neutre 4000°K, IRC90

- Puissance : 2 x 80 W.

