



ALPINE



## Guide Alpine Center Evolution

Decembre 2022 - V1e

## préambule

Ce document présente les grands principes d'identification et d'implantation d'un Alpine Center EVO dans un showroom Renault Store.

<b>1.</b>	<b>présentation de l'Alpine Center EVO</b>	<b>4</b>
<b>2.</b>	<b>les parcours clients</b>	<b>17</b>
<b>3.</b>	<b>les formats et les règles d'implantation</b>	<b>49</b>
<b>4.</b>	<b>les composantes extérieures</b>	<b>66</b>
<b>5.</b>	<b>les composantes intérieures</b>	<b>78</b>
<b>6.</b>	<b>le process de déploiement</b>	<b>101</b>

Pour accéder directement à un chapitre  veuillez cliquer sur le titre.

## à quoi sert ce document ?

### **La présentation de l'Alpine Center EVO**

Ce guide présente l'Alpine Center EVO et décrit les conditions d'implantation dans les showrooms Renault Store.

### **Les parcours clients explicités**

Le guide illustre la vision des parcours clients dans les showrooms Renault Store dotés d'un Alpine Center EVO. Il décrit les différents moments clés du parcours client Alpine.

### **Les règles d'implantation**

Le guide décrit les règles d'application des composantes de l'Alpine Center EVO tant à l'extérieur des affaires qu'à l'intérieur des showrooms Renault Stores.

Il définit un cadre général destiné à faciliter la mise en œuvre dans les réseaux et à répondre à la diversité des cas rencontrés.

# 1

## présentation de l'Alpine Center EVO

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## Alpine Center EVO, pour qui et comment ?

### **Une présentation des showrooms Alpine**

Ce guide présente le showroom du Alpine Center EVO dans sa configuration standard et les différentes configurations possibles à adapter selon la typologie des lieux d'implantation (Small, Medium, Large).

### **Les parcours-clients explicités**

La maîtrise du parcours client est la base de l'organisation des Alpine Center EVO.

Le guide propose d'explorer les showrooms Alpine en vue subjective.

### **Les règles d'implantation**

Le guide décrit les règles d'application des composantes des Centres Alpine :

parkings, identification des façades, aménagement des showrooms...

Il définit un cadre général destiné à faciliter l'installation des Alpine Center EVO dans le réseau.

## Alpine Center EVO, ce qu'il faut retenir !

### A l'extérieur

- Sur un site Renault Store, la présence de la marque Alpine est identifiée par des drapeaux, une enseigne en façade et un totem ou d'une borne signal.
- A minima, un véhicule Alpine est présenté à l'extérieur sur une zone dédiée disposant d'un marquage au sol.
- L'activité Après-Vente de la marque Alpine est signalisée par une enseigne murale implantée proche d'une baie d'atelier.

### A l'intérieur

L'Alpine Center EVO s'implante dans un **showroom Renault** d'une surface minimale de **520 m<sup>2</sup>**.

L'Alpine Center EVO s'implante dans un showroom **Renault-Dacia** d'une surface minimale de **720 m<sup>2</sup>**.

- L'Alpine Center EVO occupe un espace minimal de **120 m<sup>2</sup>**.
- L'espace nécessite un éclairage spécifique. L'ambiance lumineuse est produite par des dispositifs à LEDs colorées qui pourra être adaptée à certains événements de le Marque.
- L'espace est implanté à distance de la Renault Road.
- La proximité avec un corner de la marque Dacia doit être évitée.
- Le respect des identités de chaque marque demeure un objectif prioritaire.
- Enfin, la modularité de l'Alpine Center EVO doit permettre l'arrivée des nouveaux véhicules de la gamme Alpine.



## l'extérieur de la concession Renault avec un Alpine Center EVO

La Marque Alpine est identifiée sur la façade et les drapeaux. Elle est visible grâce à une zone Essais avec la présence d'au moins 2 véhicules et d'un totem rétroéclairé, visible depuis la route.



## l'extérieur de la concession multimarques avec entrée dédiée d'un Alpine Center EVO

La Marque Alpine est identifiée sur la façade et les drapeaux. Elle est visible grâce à une zone Essais avec la présence d'au moins 2 véhicules et d'un totem rétro-éclairé, visible depuis la route. Une entrée dédiée Alpine Center EVO est présente en façade.



## à l'intérieur, la découverte de l'Alpine Center EVO vue générale depuis l'accueil

La zone dédiée Alpine Center EVO recrée l'univers de la marque : premium et sportif. Visible depuis l'entrée, le client Alpine identifie rapidement la zone grâce à une identité visuelle forte.

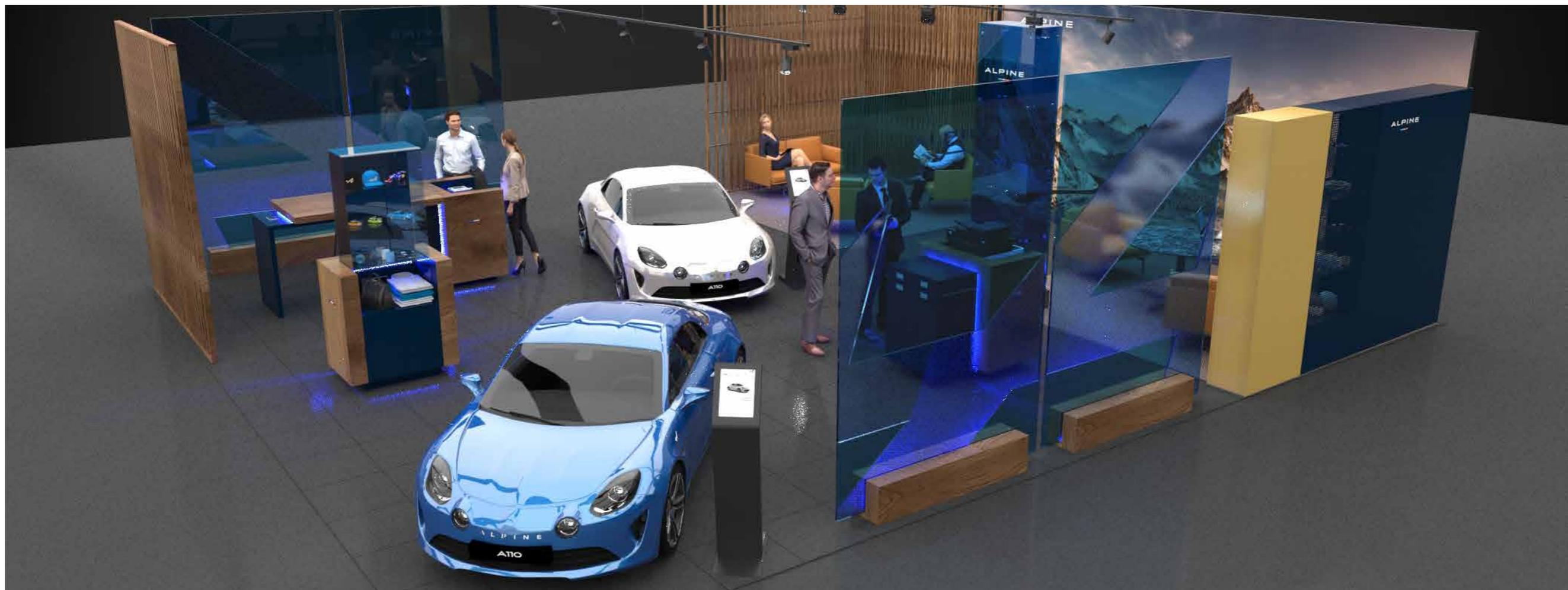


## à l'intérieur, la découverte de l'Alpine Center EVO intégration dans un showroom Renault

Implantée dans le showroom Renault, l'Alpine Center EVO est une zone semi ouverte, délimitée par des éléments forts (claustra en bois, cloison vitrée...). Deux ou trois véhicules sont exposés. Plusieurs zones d'accueil permettent un traitement spécifique. du client.



à l'intérieur, la découverte de l'Alpine Center EVO  
vue générale

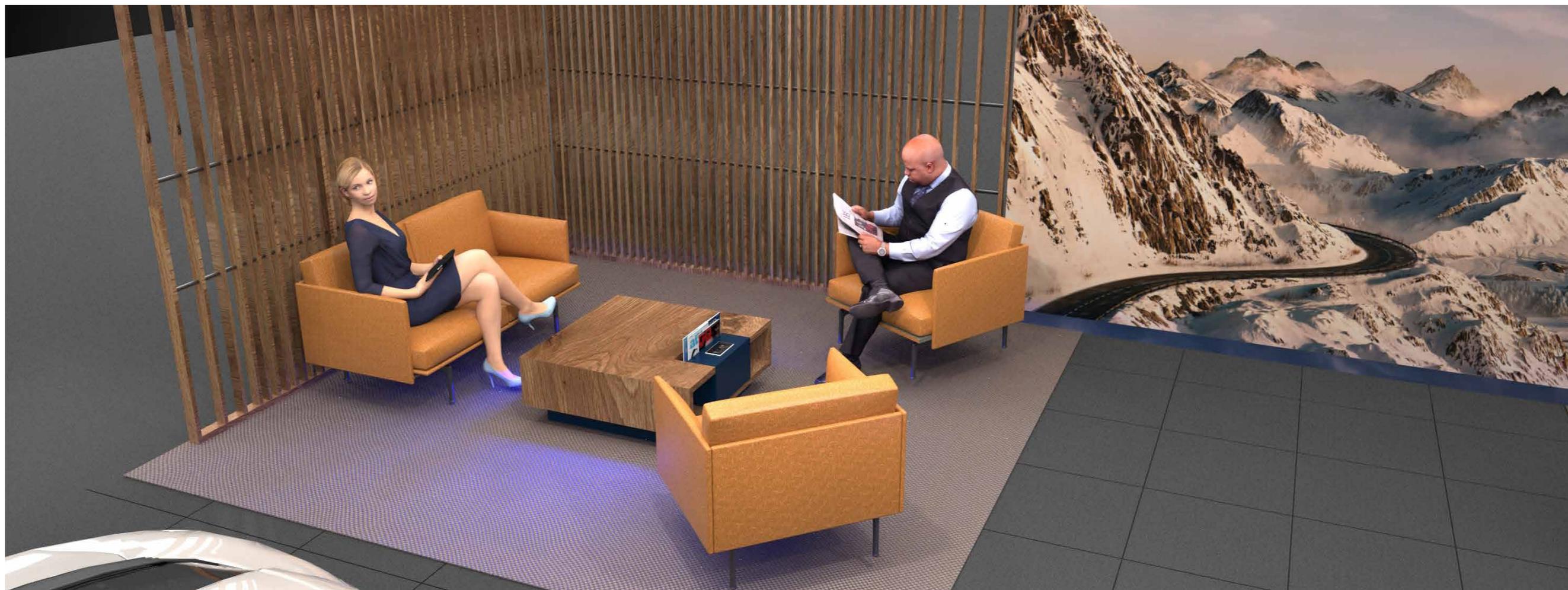


## à l'intérieur, la découverte de l'Alpine Center EVO

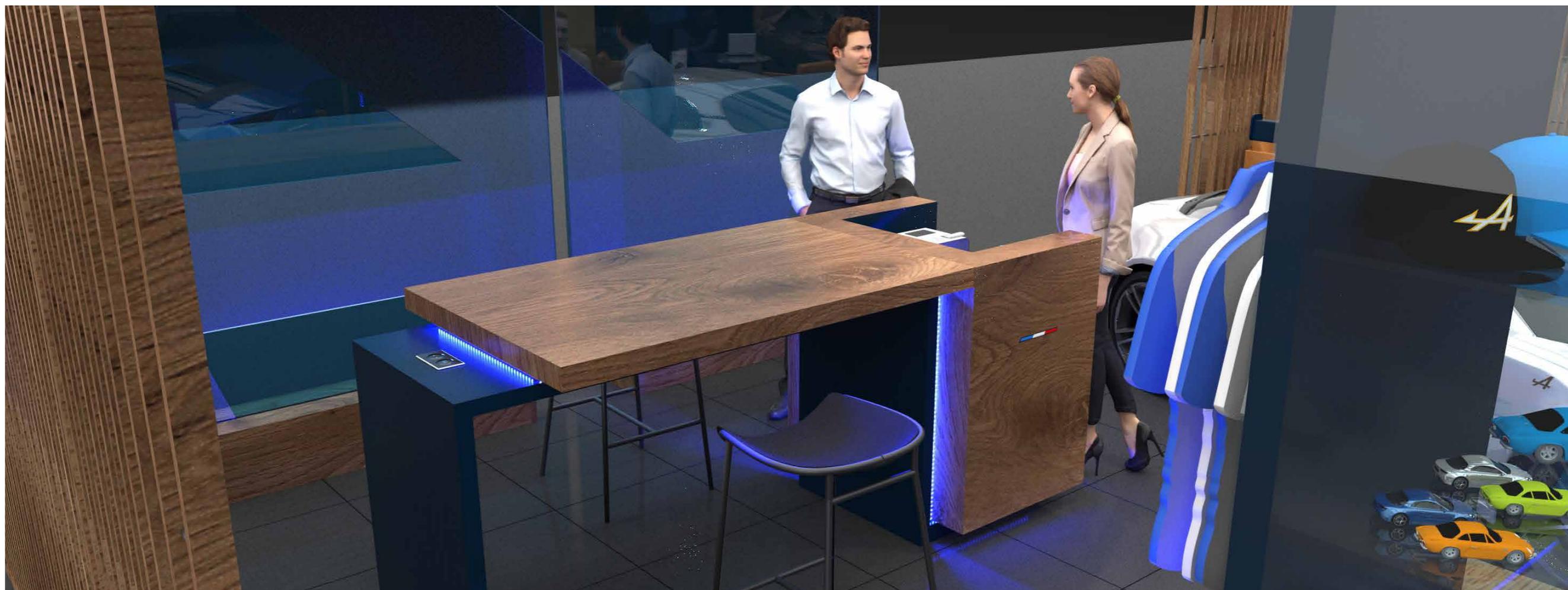
l'espace vendeur, le configurateur et la vitrine des objets dérivés



à l'intérieur, la découverte de l'Alpine Center EVO  
l'espace lounge pour patienter confortablement

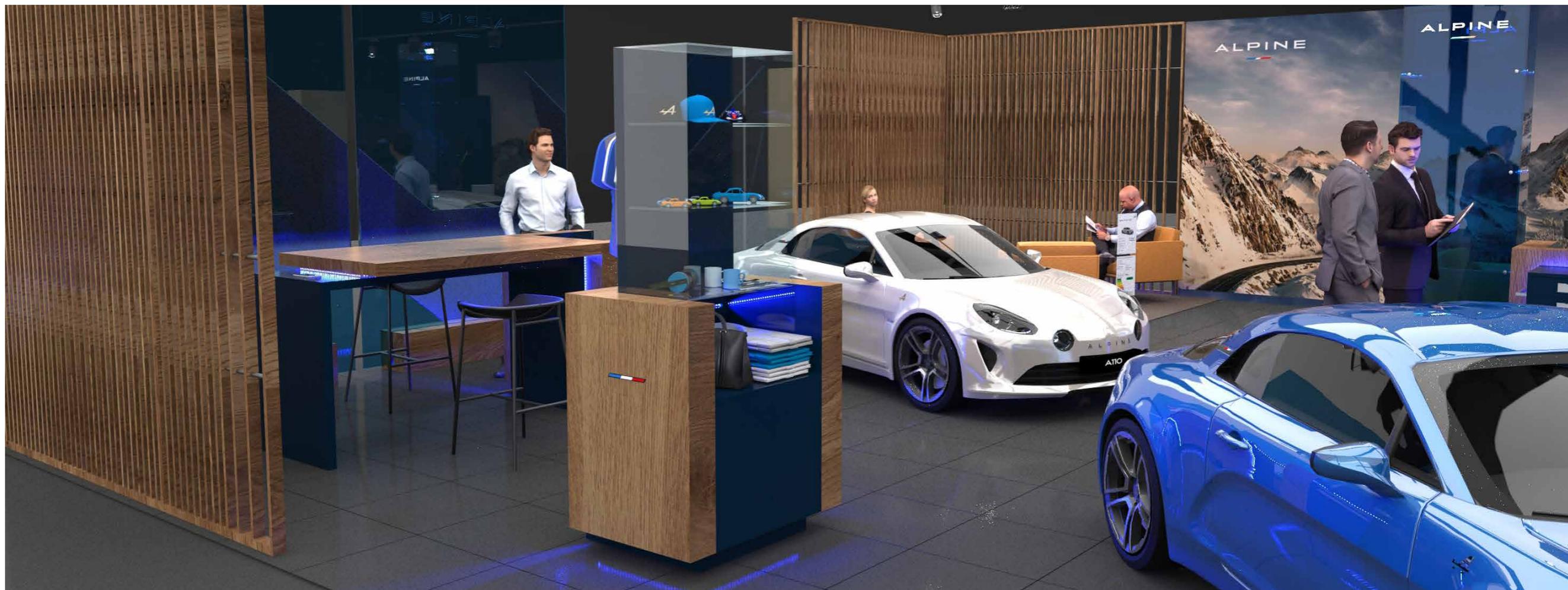


à l'intérieur, la découverte de l'Alpine Center EVO  
l'espace de co-working, pour patienter efficacement



## à l'intérieur, la découverte de l'Alpine Center EVO

une vitrine sécurisée qui présente les produits dérivés et les vêtements de la Marque.



à l'intérieur, la découverte de l'Alpine Center EVO  
un mobilier dédié à la livraison des VN et à l'Après-Vente



## 2

## les parcours clients

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## les parcours clients

Dans le cadre des Alpine Center EVO implantés dans les showrooms Renault Store, les parcours clients Alpine se distinguent de ceux des clients des autres marques par les éléments physiques composant l'Alpine Center SD mais aussi par un traitement des clients et des méthodes spécifiques.

### Deux parcours extérieur possibles pour les clients

- 1 - Les clients Alpine passent soit par l'entrée du showroom Renault
- 2 - Les clients passent par une entrée dédiée Alpine en façade.

### Des parcours intérieurs différenciés

A l'intérieur, les parcours Alpine sont différenciés et l'Alpine Center EVO devient l'élément central des 3 parcours : vente, après-vente et livraison.

Une phase d'attente est possible avant un rendez-vous ou un entretien rapide.

Le client Alpine est toujours pris en charge par un Conseiller Alpine.



le parcours extérieur 1 (entrée par le showroom Renault)  
vue depuis l'extérieur



## le parcours extérieur 1 (entrée par le showroom Renault)

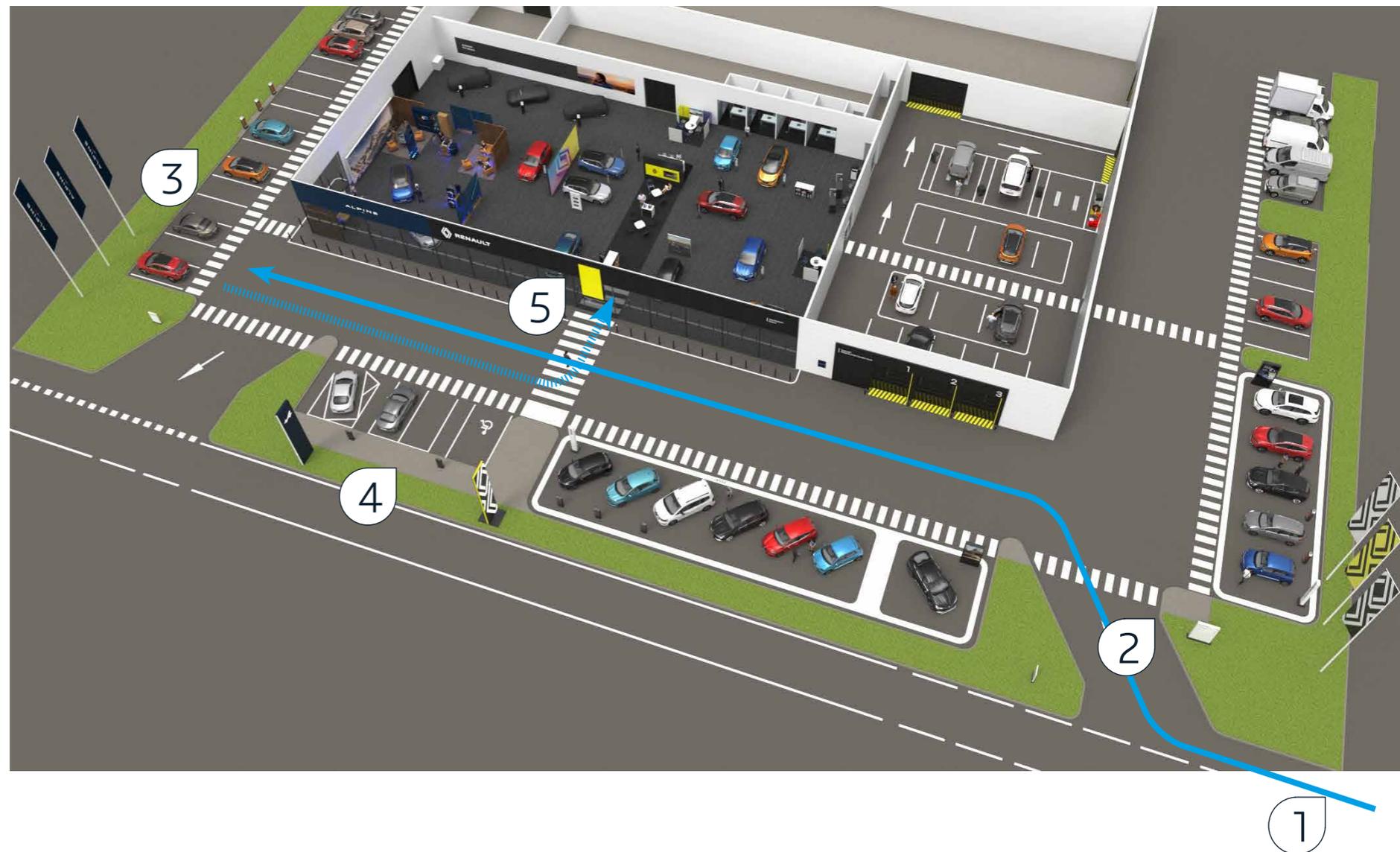
les étapes

La présence de la Marque Alpine sur le site est identifiable grâce aux drapeaux et à un totem Alpine associée à une zone d'exposition extérieure, visibles depuis la route.

Dès les abords, les clients sont dirigés vers le parking commun aux différentes marques.

Les passages protégés les conduisent jusqu'à l'entrée du showroom.

1. l'identification du site
2. l'entrée du site
3. le parking client
4. la zone extérieure Alpine
5. l'entrée du showroom



## le parcours extérieur 1 (entrée par le showroom Renault)

la vision du client



1

### l'identification du site

La visibilité d'un point de vente Alpine est assurée grâce au drapeaux et au totem installé perpendiculairement à la route.



2

### l'entrée du site

Aux abords du site, les clients sont guidés vers le showroom et le parking attenant.



3

### le parking client

Le client se gare sur le parking commun identifié par une signalétique appropriée.



4

### la zone extérieure Alpine

Une zone d'exposition Alpine, avec un marquage au sol, met en avant le modèle phare de la Marque.



5

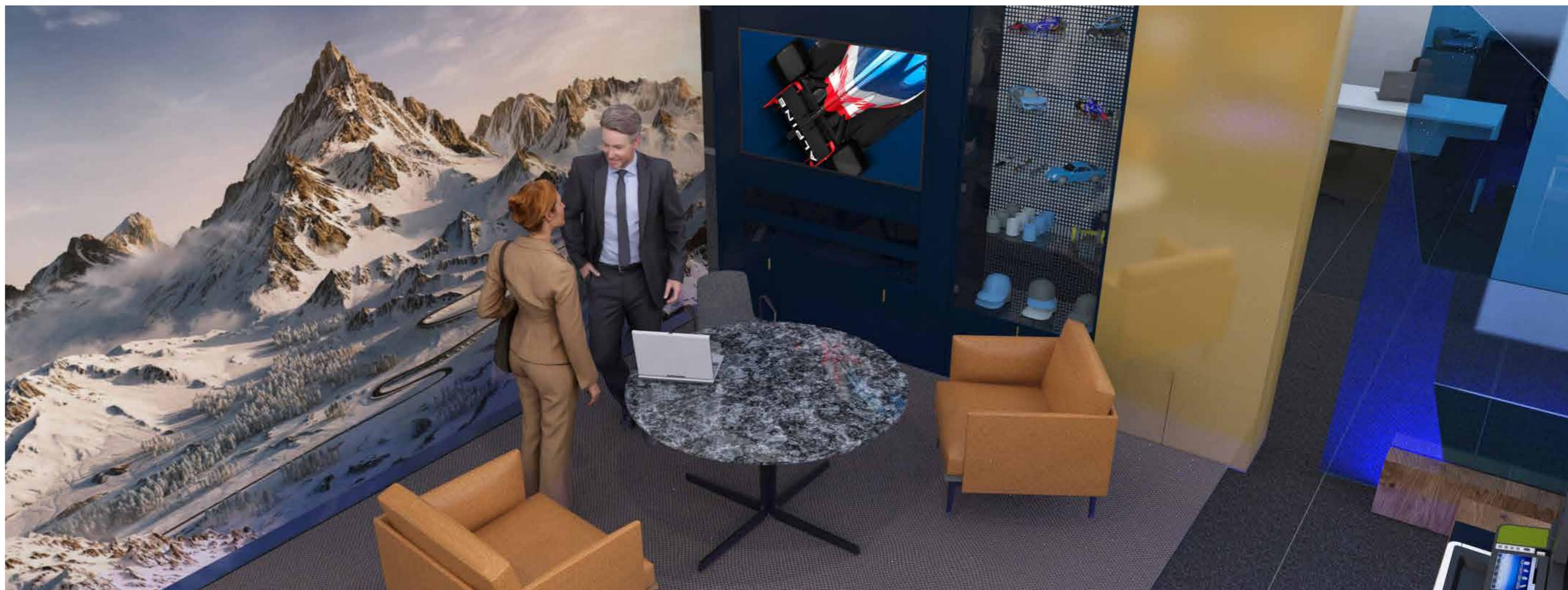
### l'entrée du showroom

Le client est guidé vers l'entrée du showroom.

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



le parcours vente 1 (entrée par le showroom Renault)  
vue depuis l'espace vente



## le parcours Vente 1 (entrée par le showroom Renault)

### les étapes

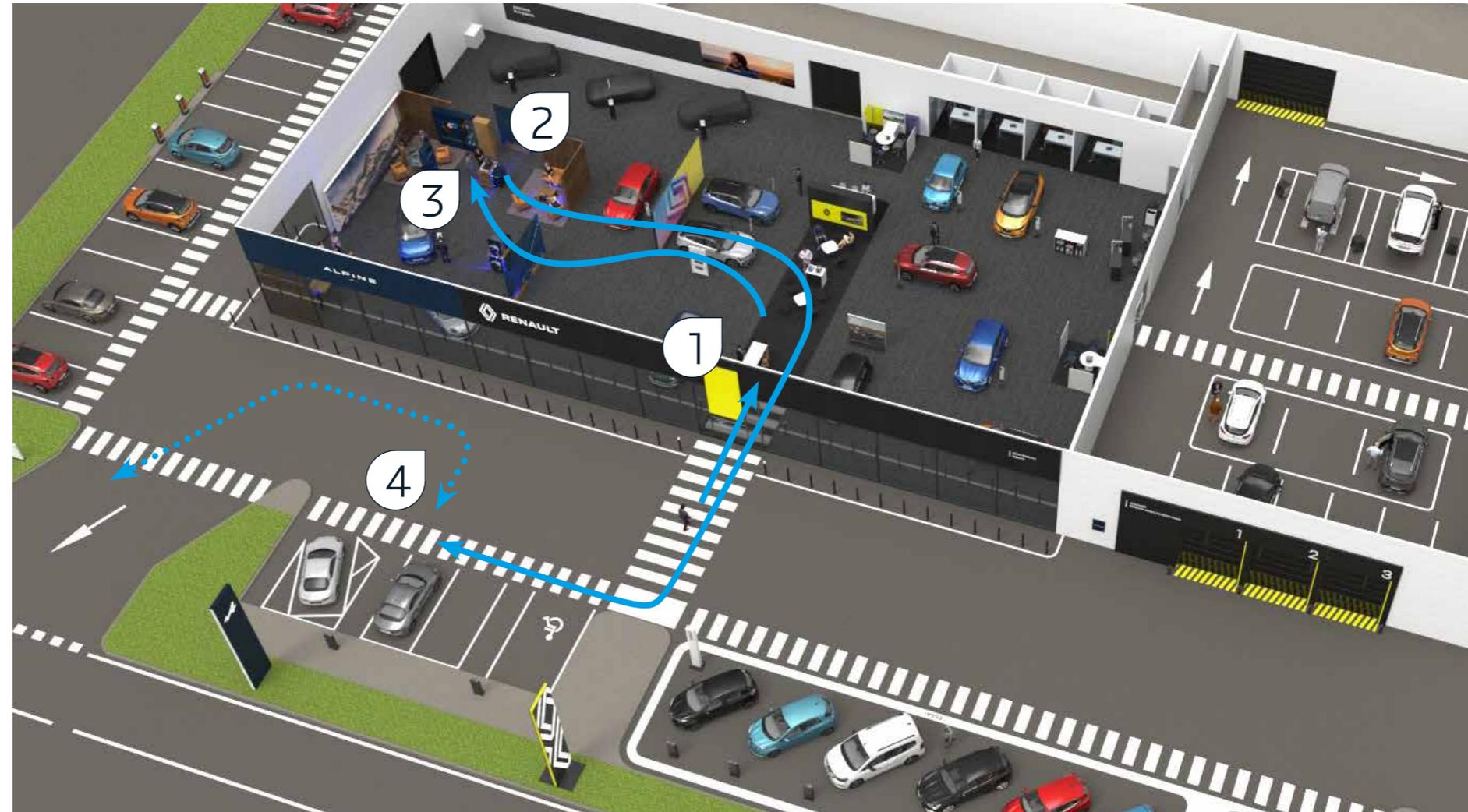
Le client est accueilli par un hôte ou une hôtesse Renault qui l'accompagne à l'espace Vente de l'Alpine Center EVO et informe le Conseiller Alpine de sa présence.

Le Conseiller lui fait découvrir les produits, les services et les financements, puis lui propose de réaliser un test du véhicule à l'essai, disponible à l'extérieure.

Le conseiller remet les clés du véhicule puis l'accompagne jusqu'au parking essais.

Lorsque l'essai du véhicule est terminé le client ramène les clés au conseiller avec qui il conclue ou négocie la vente.

1. l'entrée du showroom
2. l'entretien avec le client
3. la proposition d'essai
4. le test d'un véhicule de la gamme Alpine



## le parcours vente 1 (entrée par le showroom Renault)

la vision du client



1

### l'entrée du showroom

Depuis l'entrée du showroom Renault Store le client aperçoit l'Alpine Center EVO et les véhicules exposés.



2

### l'accueil

Le client est accueilli par l'hôte ou l'hôtesse de Renault qui l'accompagne à l'Alpine Center EVO et informe le Conseiller Alpine de la présence du client.



3

### les véhicules exposés

Les véhicules sont soigneusement alignés, valorisés par le visuel montagne en arrière-plan, lorsque c'est adéquat.



4

### l'espace de présentation, Marque Produits et Services

Le Conseiller accueille le client confortablement dans l'espace vente. Toutes les informations peuvent être facilement mises à disposition.



5

### le mobilier de configuration

Les échantillons couleurs et matières sont présentés dans un mobilier. Un écran permet de visionner la configuration des véhicules.

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



le parcours Livraison 1 (entrée par le showroom Renault)  
vue depuis l'espace de livraison



## le parcours Livraison 1 (entrée par le showroom Renault)

les étapes

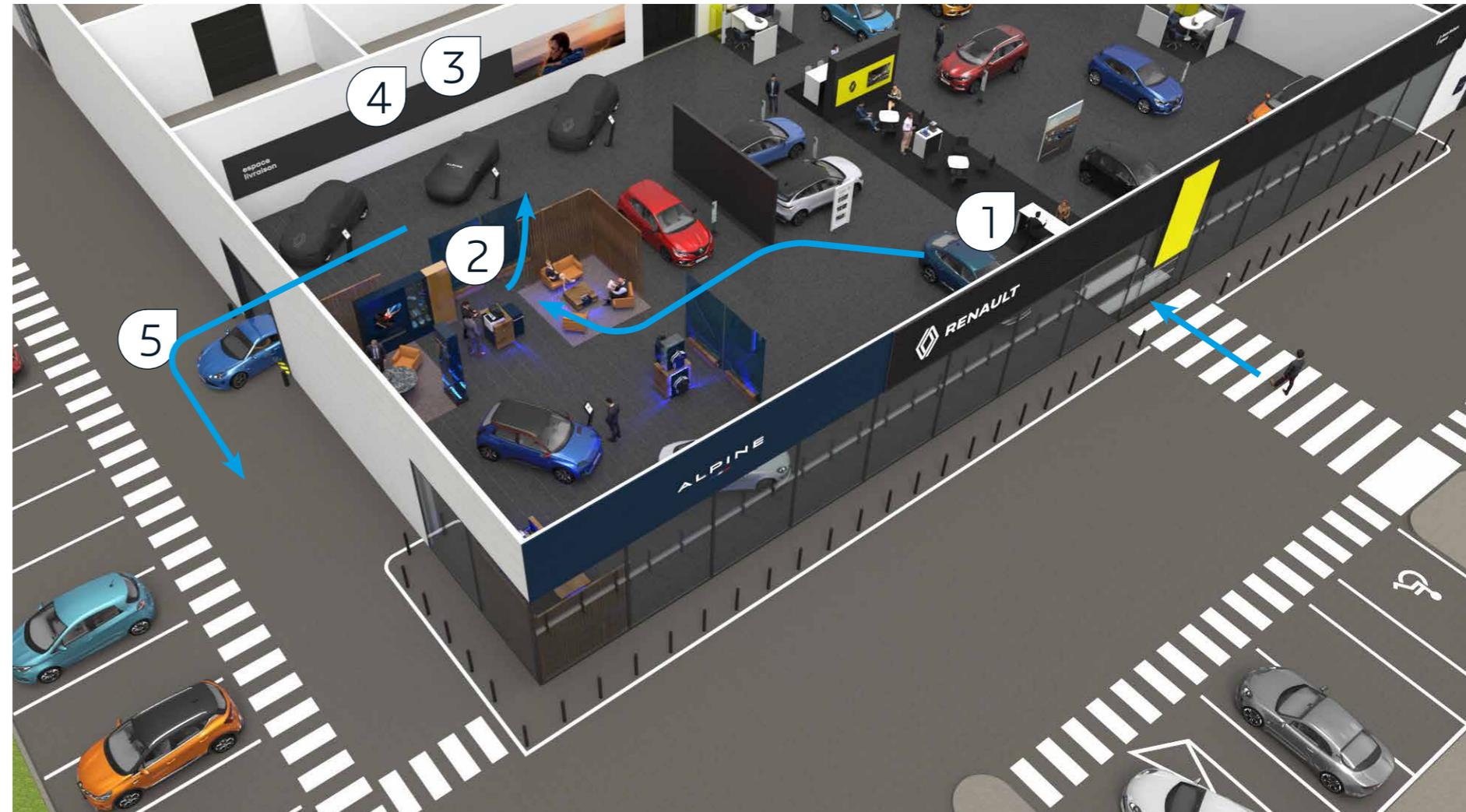
Le véhicule à livrer est présenté dans l'espace de livraison multimarques, sous une housse Alpine.

Le client est accueilli par un hôte ou une hôtesse Renault qui l'accompagne au bureau de l'Alpine Center EVO et informe le Conseiller Alpine de sa présence.

Le Conseiller lui remet les documents administratifs puis l'accompagne pour la découverte de son véhicule.

Lorsque la mise en main est terminée, le client quitte l'Espace Livraison au volant de sa nouvelle Alpine.

1. l'entrée du showroom
2. les formalités administratives
3. le véhicule du client
4. la mise en main
5. la sortie de l'Espace Livraison



## le parcours livraison 1 (entrée par le showroom Renault)

la vision du client



1

### l'entrée du showroom

Accueilli par un hôte ou une hôtesse Renault, le client est accompagné à l'Alpine Center EVO. Le Conseiller Alpine est prévenu de sa présence.



2

### les formalités administratives

Le client est accueilli par le Conseiller Alpine qui procède aux formalités administratives et à la remise des documents du véhicule.



3

### le véhicule du client

Le Conseiller, muni de la servante, accompagne le client vers son véhicule. Un présentoir Alpine est positionné à côté du véhicule avec le nom du client. Le véhicule est présenté sous une housse de livraison Alpine qui est retirée devant lui et rangée aussitôt dans la servante.



4

### la mise en main

Ensemble, ils font le tour du véhicule puis le Conseiller invite le client à s'installer à bord.



5

### la sortie de l'Espace Livraison

La mise en main terminée, le Conseiller ouvre la porte de sortie de l'Espace Livraison permettant au client de prendre la route à bord de sa nouvelle Alpine.

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



le parcours Après-Vente 1 (entrée par le showroom Renault)  
vue depuis l'espace administratif

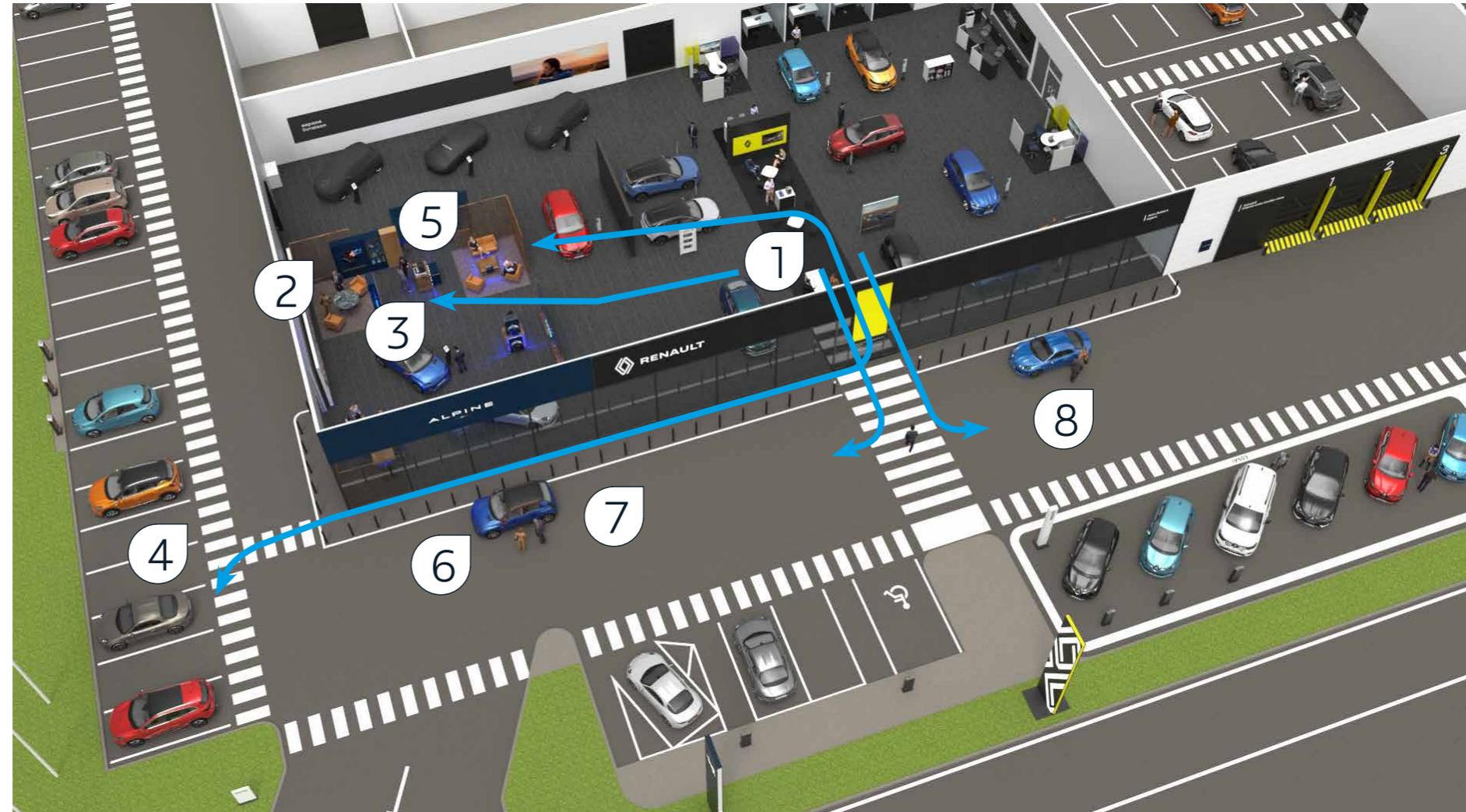


## le parcours Après-Vente 1 (entrée par le showroom Renault)

### les étapes

Le client se rend en concession pour l'entretien de son véhicule. Il se présente à l'accueil du site. Il est alors dirigé vers l'espace bureau Alpine. Il est rejoint par le Conseiller Alpine et un technicien Alpine. Après un court exposé des besoins du client, le technicien propose d'effectuer un tour du véhicule. Le technicien confirme le diagnostic afin que le Conseiller puisse procéder aux formalités administratives et proposer une solution de mobilité au client. Le Conseiller Alpine raccompagne le client jusqu'au véhicule de courtoisie (au minimum de catégorie C) ou de remplacement mis à sa disposition. Le véhicule du client est pris en charge sur le parking par l'expert Apres-Vente Alpine.

1. l'entrée du showroom
2. l'accueil par le Conseiller
3. l'arrivée du technicien Alpine
4. le tour du véhicule
5. les formalités administratives
6. la solution de mobilité
7. la restitution du véhicule de courtoisie
8. la restitution du véhicule du client



## le parcours Après-Vente 1 (entrée par le showroom Renault)

la vision du client



1

### l'entrée du showroom

Accueilli par un hôte ou une hôtesse Renault, le client est accompagné à l'Alpine Center EVO.

Le Conseiller Alpine est prévenu de sa présence.



2

### l'accueil par le Conseiller

S'agissant de l'Après-Vente du véhicule, le Conseiller convie le client à se rendre dans l'espace bureau où il lui propose un café.

Le Conseiller Alpine appelle le technicien Alpine.



3

### l'arrivée du technicien Alpine

Le technicien les rejoint dans l'espace bureau. Il est chargé d'expertiser les besoins d'entretien du véhicule.



4

### le tour du véhicule

Le technicien invite le client à faire le tour du véhicule.



5

### les formalités administratives

Client et technicien rejoignent le Conseiller. Le Conseiller formalise le devis pour l'entretien du véhicule et le soumet à l'acceptation du client. Le technicien récupère les clefs et se charge d'emmener le véhicule à l'atelier.

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## le parcours Après-Vente 1 (entrée par le showroom Renault)

la vision du client - situation **A**



● ● ●  
intervention atelier



6A

### la solution de mobilité

Le Conseiller Alpine propose une solution de mobilité au client. Le véhicule de courtoisie doit être au minimum de catégorie C.

Le client quitte le showroom, accompagné par le Conseiller de vente jusqu'au véhicule mis à disposition devant le showroom.

7A

### la restitution du véhicule de courtoisie

L'entretien achevé, le client est prévenu que son véhicule est prêt. Le Conseiller accueille le client devant le showroom, récupère les clés du véhicule de courtoisie et l'invite à le suivre à la dans l'Alpine Center EVO. Il convie le technicien Alpine à les rejoindre.

8A

### le technicien rejoint le client

Le technicien les rejoint devant le mobilier administratif. il explique au client les différents travaux effectués et prend congé.

Le Conseiller Alpine remet au client les clés et les documents des prestations réalisées.

9A

### la restitution du véhicule du client

il raccompagne le client à son véhicule garé devant le showroom. il invite le client à faire un tour de son véhicule avant de l'inviter à monter à bord.

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## le parcours Après-Vente 1 (entrée par le showroom Renault)

la vision du client - situation **B**



intervention rapide atelier



6 B

### le client choisi d'attendre son véhicule

L'intervention en atelier est rapide (moins de 45 minutes), le client dispose d'un espace lounge ou d'une table de co-working pour travailler en attendant son véhicule.

7 B

### le technicien rejoint le client

L'entretien achevé, le client est prévenu que son véhicule est prêt. Le technicien le rejoint au lounge ou à l'espace co-working. il explique au client les différents travaux effectués et prend congé.

8 B

### la restitution du véhicule du client

Le Conseiller Alpine remet au client les clés et les documents des prestations réalisées. il raccompagne le client à son véhicule garé devant le showroom. il invite le client à faire un tour de son véhicule avant de l'inviter à monter à bord.

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## le parcours extérieur 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO)

vue du parking client



## le parcours extérieur 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO)

les étapes

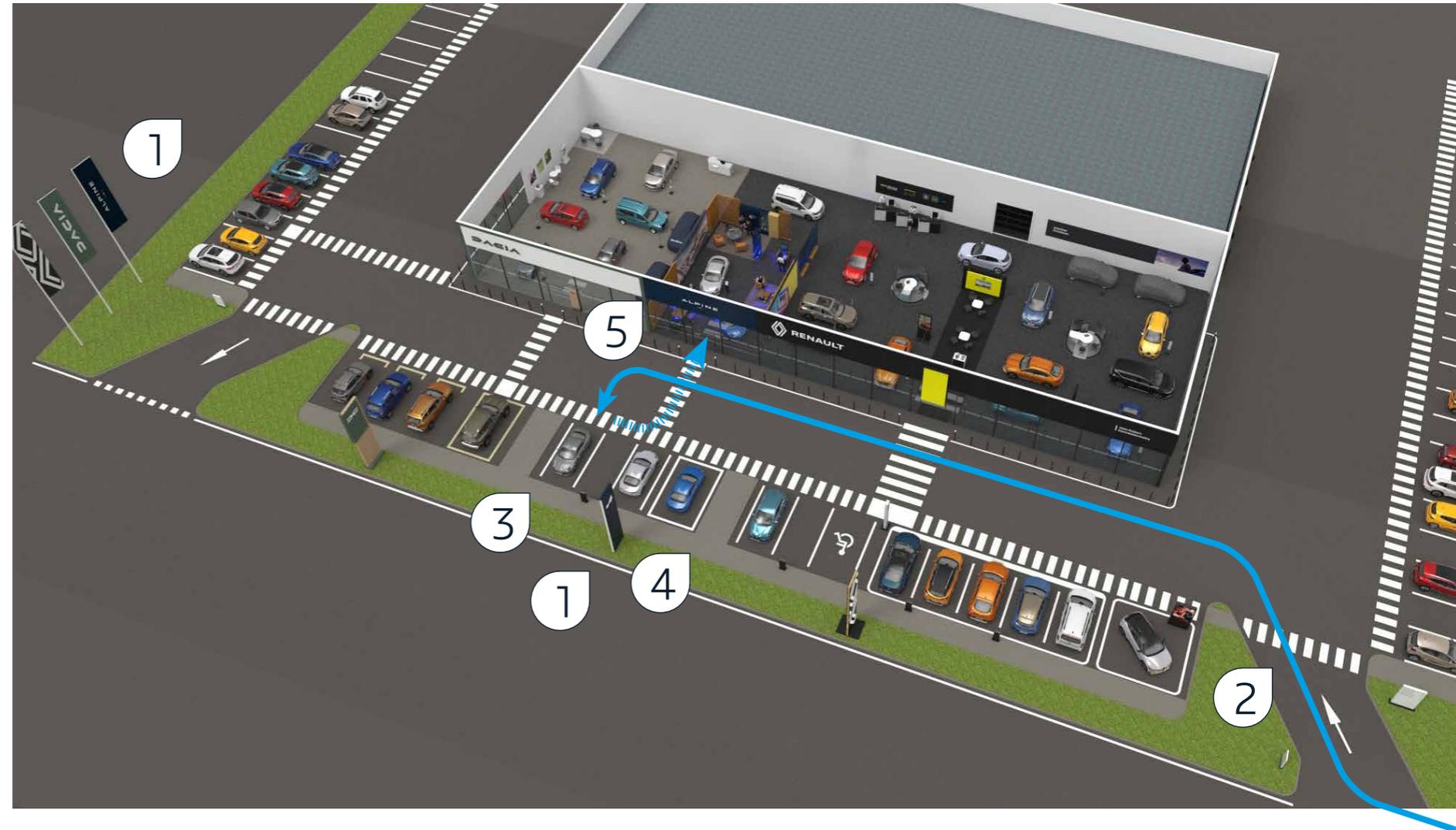
La présence de la Marque Alpine sur un site multimarques est identifiable grâce aux drapeaux et à un totem Alpine associée à une zone d'exposition extérieure, visibles depuis la route.

L'enseigne Alpine est toujours présente en façade

Dès les abords, les clients sont dirigés vers le parking commun aux différentes marques.

Les passages protégés les conduisent jusqu'à l'entrée de l'Alpine Center EVO.

1. l'identification du site
2. l'entrée du site
3. le parking client
4. la zone extérieure Alpine
5. l'entrée dédiée Alpine Center EVO



## le parcours extérieur 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO)

la vision du client



Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## le parcours vente 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO) vue depuis l'entrée



## le parcours vente 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO)

les étapes du client

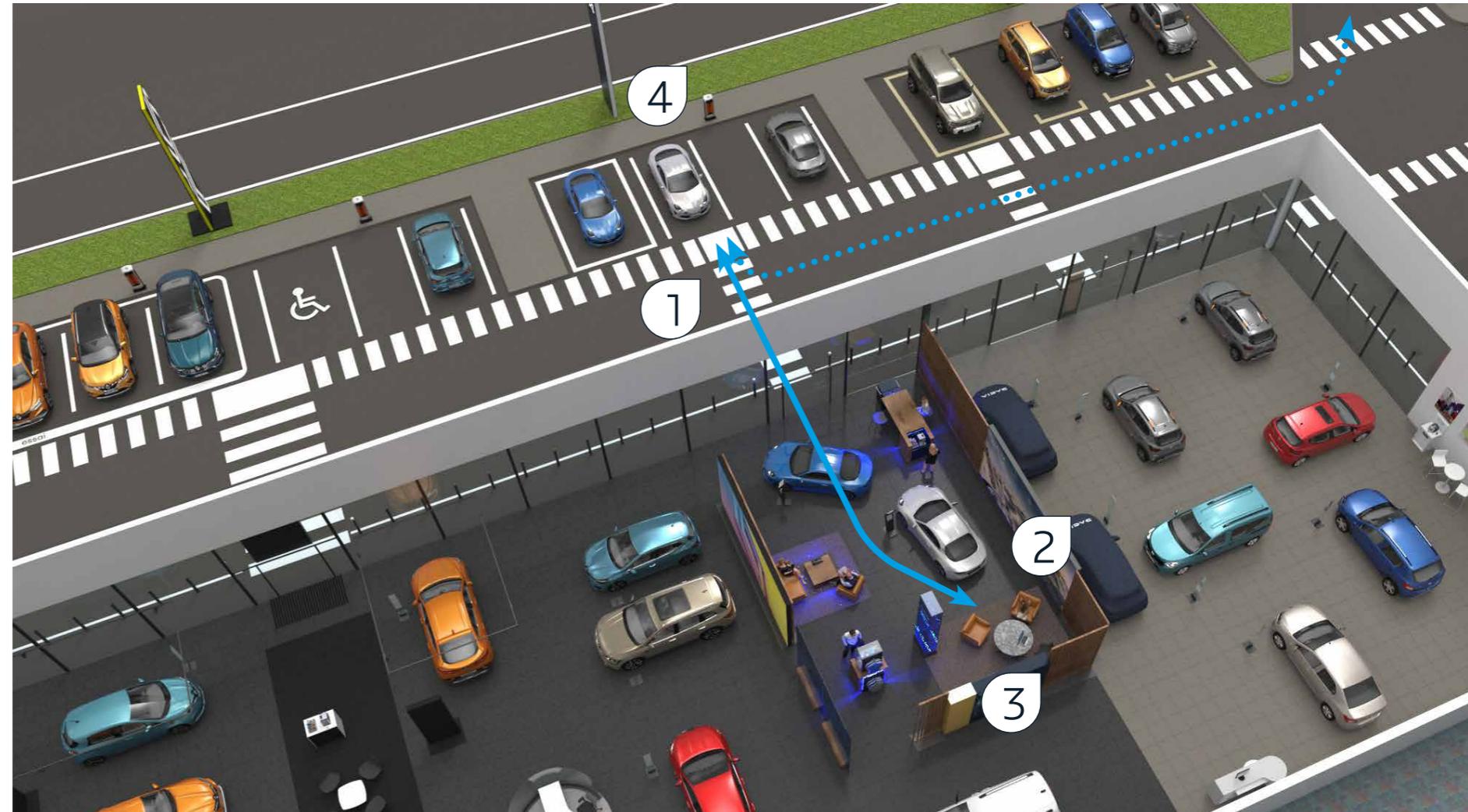
Le client est accueilli directement dans l'Alpine Center EVO en passant par l'entrée dédiée.

Le Conseiller lui fait découvrir les produits, les services et les financements, puis lui propose de réaliser un test du véhicule à l'essai disponible à l'extérieure.

Le conseiller remet les clefs du véhicule puis l'accompagne jusqu'au parking essais.

Lorsque l'essai du véhicule est terminé le client ramène les clefs au conseiller avec qui il conclue ou négocie la vente.

1. le client entre dans l'Alpine Center EVO
2. la discussion avec le client
3. la proposition d'essai
4. le test d'un véhicule de la gamme Alpine



## le parcours vente 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO)

la vision du client



1

### l'accueil

Le client est accueilli par le conseiller de l'Alpine Center EVO.



2

### les véhicules exposés

Les véhicules sont soigneusement alignés, valorisés par le visuel montagne en arrière-plan.



3

### l'espace de présentation, des Produits et Services

Le Conseiller accueille le client confortablement dans l'espace dédié. Toutes les informations peuvent être facilement mises à disposition.



4

### le véhicule à l'essai

Le conseiller propose au client de tester un véhicule de la gamme Alpine ou de prendre un rendez-vous.



5

### le mobilier de configuration

Les échantillons couleurs et matières sont présentés dans un mobilier. Un écran permet de visionner la configuration des véhicules.

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## le parcours Livraison 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO)

vue depuis l'espace livraison réalisé au sein de l'Alpine Center EVO



## le parcours Livraison 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO)

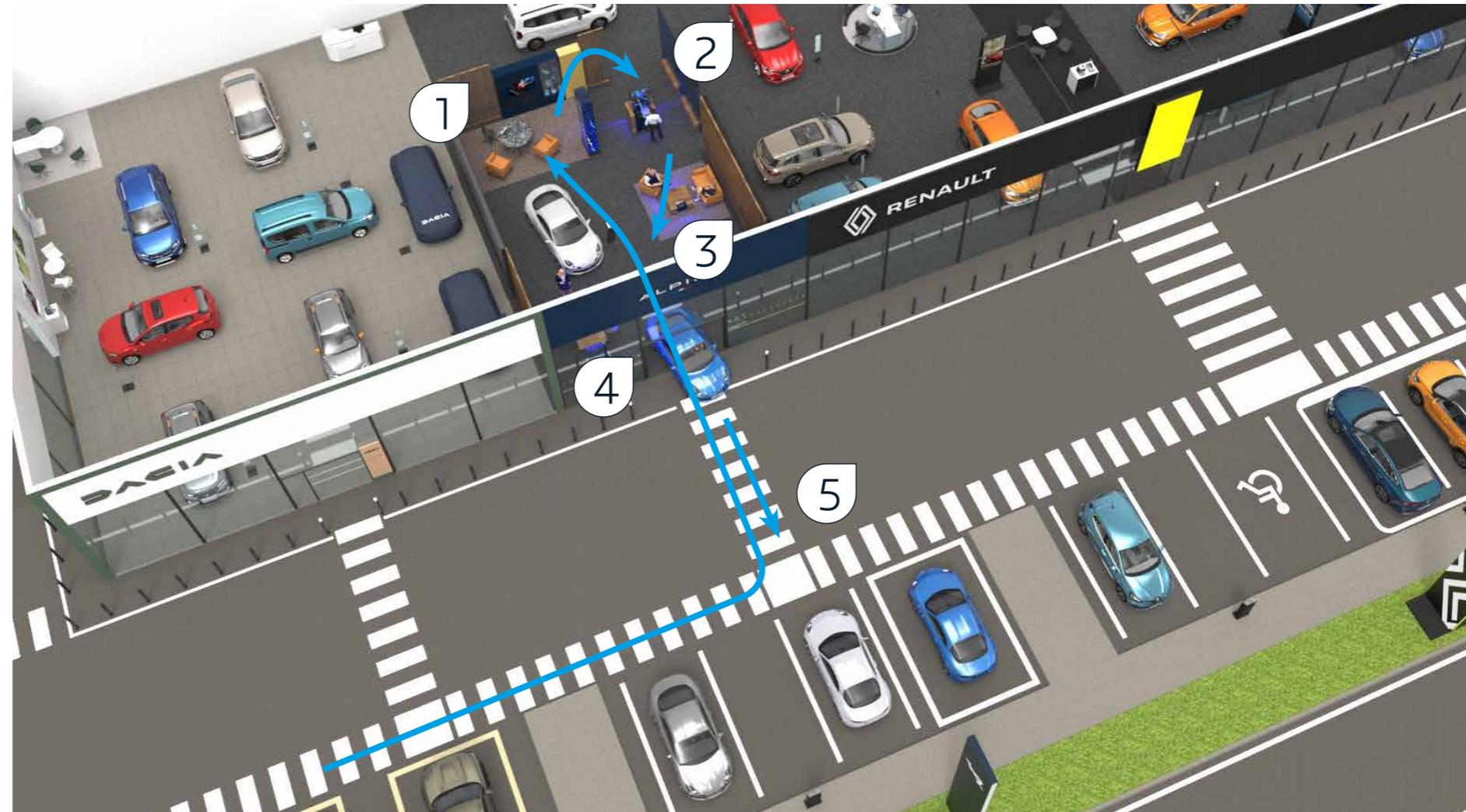
les étapes de la livraison

Le véhicule à livrer est présenté dans l'espace Alpine Center EVO

Le client est accueilli par un conseiller Alpine qui lui remet les documents administratifs puis l'accompagne jusqu'à son véhicule qui est sous une housse, pour la découverte de sa nouvelle voiture.

Lorsque la mise en main est terminée, le client quitte l'Alpine Center EVO par la porte d'entrée au volant de sa nouvelle Alpine.

1. l'entrée du showroom
2. les formalités administratives
3. le véhicule du client
4. la mise en main
5. la sortie de l'Alpine Center EVO



## le parcours livraison 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO)

la vision du client



1

### l'entrée du showroom

Le client est directement accueilli par un conseiller Alpine.



2

### les formalités administratives

le Conseiller Alpine procède aux formalités administratives et à la remise des documents du véhicule.  
Le Conseiller, muni de la servante, accompagne le client vers son véhicule.



3

### le véhicule du client

Un présentoir Alpine est positionné à côté du véhicule avec le nom du client.  
Le véhicule est présenté sous une housse de livraison Alpine qui est retirée devant lui et rangée aussitôt dans la servante.



4

### la mise en main

Ensemble, ils font le tour du véhicule puis le Conseiller invite le client à s'installer à bord.



5

### la sortie de l'Espace Livraison

La mise en main terminée, le Conseiller ouvre la porte de l'Alpine Center EVO, permettant au client de prendre la route à bord de sa nouvelle Alpine.

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## le parcours Après-Vente 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO) vue depuis l'espace client

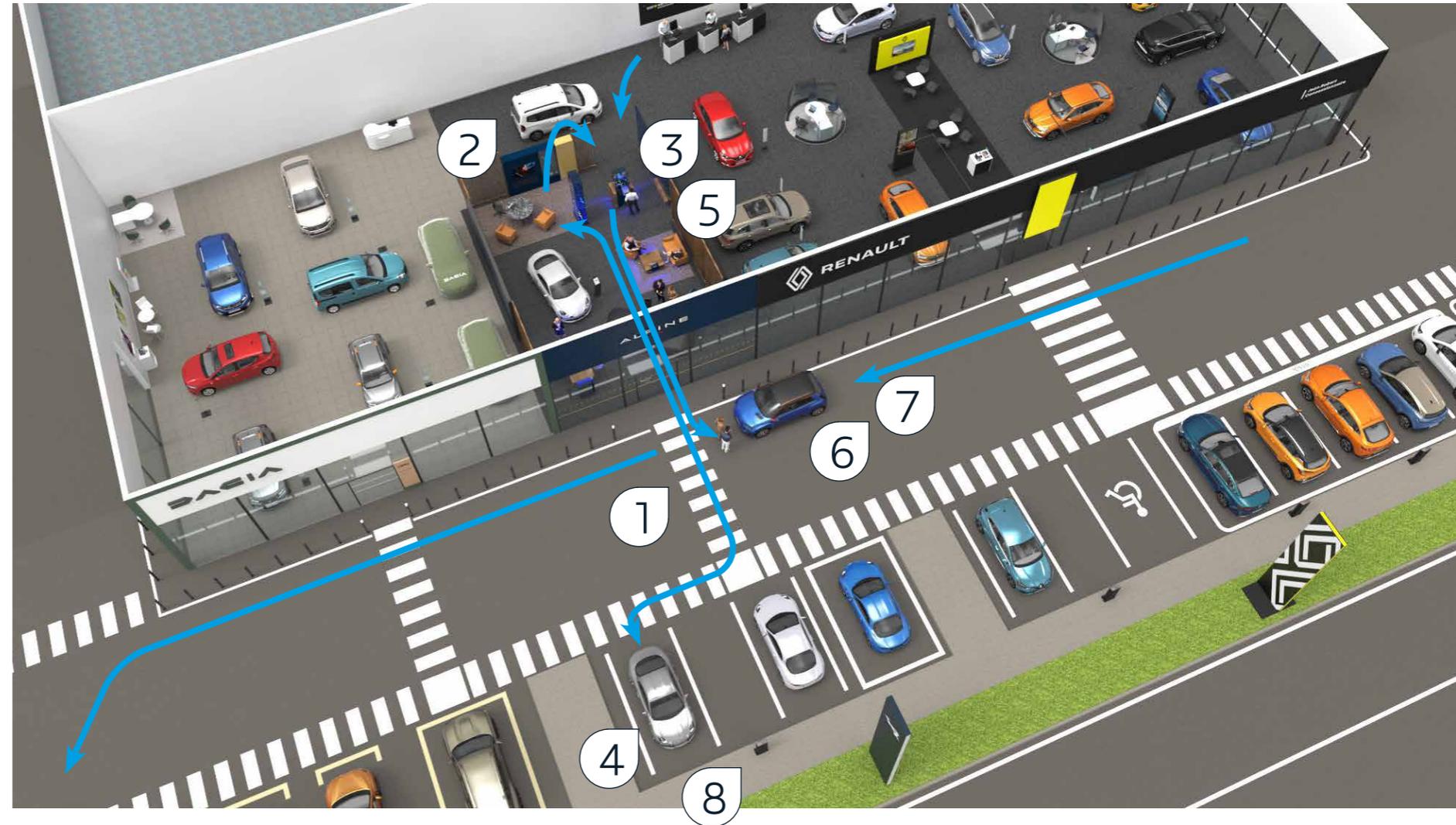


## le parcours Après-Vente 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO)

### les étapes

Le client se rend en concession pour l'entretien de son véhicule. Il rentre directement dans l'Alpine Center EVO par l'entrée en façade. Il est accueilli par le conseiller Alpine et un technicien Alpine. Après un court exposé des besoins du client, le technicien propose d'effectuer un tour du véhicule. Le technicien confirme le diagnostic afin que le Conseiller puisse procéder aux formalités administratives et proposer une solution de mobilité au client. Le Conseiller Alpine raccompagne le client jusqu'au véhicule de courtoisie (au minimum de catégorie C) ou de remplacement mis à sa disposition. Le véhicule du client est pris en charge sur le parking par l'expert Apres-Vente Alpine.

1. l'entrée dans l'Alpine Center EVO
2. l'accueil par le Conseiller
3. l'arrivée du technicien Alpine
4. le tour du véhicule
5. les formalités administratives
6. la solution de mobilité
7. la restitution du véhicule du client



## le parcours Après-Vente 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO)

la vision du client



1

### l'accueil par le Conseiller

Le client entre directement dans l'Alpine Center EVO. Le Conseiller convie le client à se rendre dans l'espace bureau où il lui propose un café.

Le Conseiller Alpine appelle le technicien Alpine.



2

### En attendant le technicien

Lors de l'attente du technicien Alpine, le client découvre une offre de produits dérivés présentés dans une vitrine sécurisée.

Il peut attendre également dans l'espace lounge ou s'installer à la table de co-working.



3

### l'arrivée du technicien Alpine

Le technicien les rejoint dans l'espace bureau. Il est chargé d'expertiser les besoins d'entretien du véhicule.



4

### le tour du véhicule

Le technicien invite le client à faire le tour du véhicule.



5

### les formalités administratives

Client et technicien rejoignent le Conseiller. Le technicien récupère les clefs et se charge d'emmener le véhicule à l'atelier. Le Conseiller formalise le devis pour l'entretien du véhicule et le soumet à l'acceptation du client.

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## le parcours Après-Vente 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO)

la vision du client - situation **A**



● ● ●  
intervention atelier



6A

### la solution de mobilité

Le Conseiller Alpine propose une solution de mobilité au client. Le véhicule de courtoisie doit être au minimum de catégorie C.

Le client quitte le showroom, accompagné par le Conseiller de vente jusqu'au véhicule mis à disposition devant le showroom.

7A

### la restitution du véhicule de courtoisie

L'entretien achevé, le client est prévenu que son véhicule est prêt. Le Conseiller accueille le client devant le showroom, récupère les clés du véhicule de courtoisie et l'invite à le suivre à la table dans l'Alpine Center EVO. Il convie le technicien Alpine à les rejoindre.

8A

### le technicien rejoint le client

Le technicien les rejoint devant le mobilier administratif. il explique au client les différents travaux effectués et prend congé.

le Conseiller Alpine remet au client les clés et les documents des prestations réalisées.

9A

### la restitution du véhicule du client

il raccompagne le client à son véhicule garé devant le showroom. il invite le client à faire un tour de son véhicule avant de l'inviter à monter à bord.

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## le parcours Après-Vente 2 (avec entrée dédiée Alpine Center EVO)

la vision du client - situation **B**



intervention rapide atelier



6 B

### le client choisi d'attendre son véhicule

L'intervention en atelier est rapide (moins de 45 minutes), le client dispose d'un espace lounge ou d'une table de co-working pour travailler en attendant son véhicule.

7 B

### le technicien rejoint le client

L'entretien achevé, le client est prévenu que son véhicule est prêt. Le technicien le rejoint au lounge ou à l'espace co-working. il explique au client les différents travaux effectués et prend congé.

8 B

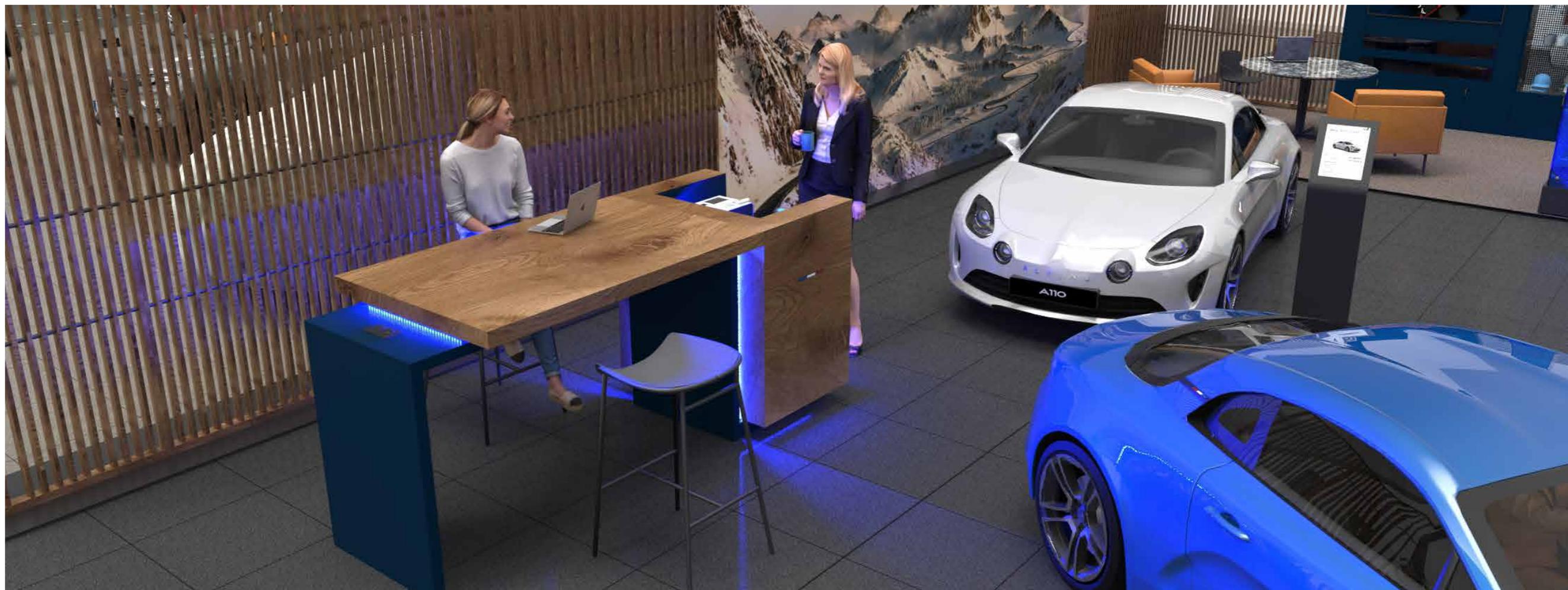
### la restitution du véhicule du client

Le Conseiller Alpine remet au client les clés et les documents des prestations réalisées. il raccompagne le client à son véhicule garé devant le showroom. il invite le client à faire un tour de son véhicule avant de l'inviter à monter à bord.

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



l'attente Vente / Livraison / Après-Vente  
vue depuis l'espace co-working



## le parcours annexe : l'attente Vente / Livraison / Après-Vente

lorsque le client doit patienter en attendant le conseiller, le technicien ou un service...



1

### l'espace de co-working

Le client a la possibilité de s'installer dans un espace réservé. Il peut s'asseoir à une table de travail disposant de prises secteur et USB pour brancher son PC ou recharger son mobile. Une tisanerie est à sa disposition.



2

### la vitrine des produits dérivés

Lors de l'attente d'un service ou de la disponibilité du conseiller Alpine, une offre de produits dérivés est présentée dans une vitrine sécurisée (fermée pour les petits objets)



3

### l'espace lounge

Lorsque le client décide de rester à la concession lors d'un entretien, ou attend la disponibilité du conseiller Alpine, un espace confortable lui est réservé. La table basse est équipée de prises secteur et USB pour recharger son mobile, des magazines sont à disposition.



4

### les produits présentés

Le moment d'attente est aussi l'occasion pour le client de découvrir les autres modèles de la gamme ou de découvrir d'autres spécificités du véhicule qui l'intéresse, sur les présentoirs digitaux des véhicules exposés.

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## 3

## les formats et les règles d'implantation

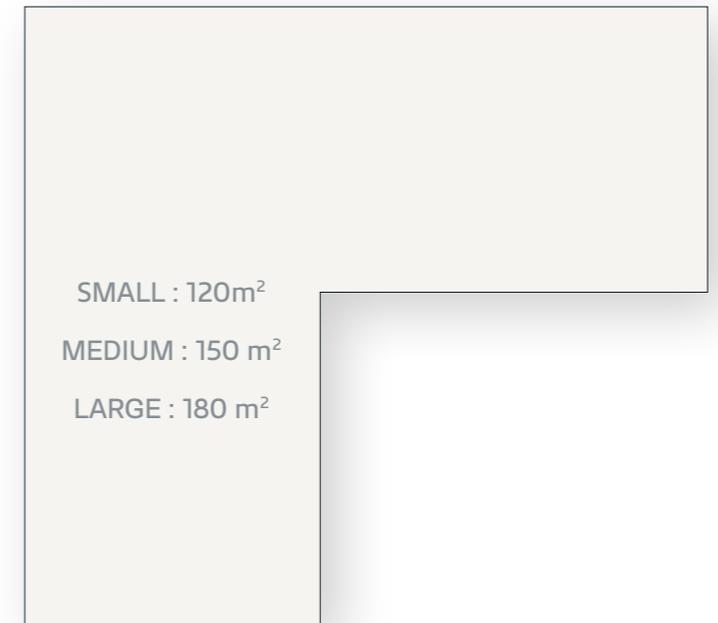
Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## intégration de l'Alpine Center EVO les morphologies de showroom

Afin de répondre à la variété des implantations, ce guide présente 3 scénari représentatifs des intégrations dans un showroom Renault

Ces morphologies sont communes aux formats Small, Medium et Large



## Les composantes intérieures de l'Alpine Center EVO dans les formats SMALL, MEDIUM et LARGE

	120 m <sup>2</sup> SMALL	150 m <sup>2</sup> MEDIUM	180 m <sup>2</sup> LARGE
Totem lumineux	●	●	●
Visuel Montagne	●	●	●
Espace communalisé	●	●	●
Meuble configurateur / merchandising	●	●	●
Vitrine merchandising	●	●	●
Espace vendeur	●	●	●
Espace lounge clients		●	●
Espace co-working clients		●	●
Tapis	●	●	●
Claustra bois	●	●	●
Mobilier livraison	●	●	●
Eclairage spécifique	●	●	●
Produits = 2 VN	●	○	●
Produits = 3 VN		●	●
Présentoir prix	●	●	●
Cloison transparente bleue + gravure emblème	○	○	○
Plafond noir	●	●	●

● *composante optimum (Large)*

● *composante réduite (Small ou Medium)*

○ *composante optionnelle*

## l'Alpine Center EVO - SMALL description

1. Totem intérieur
2. Espace vendeur
3. Configurateur
4. Visuel montagne
5. Espace co-working
6. Espace lounge
7. Claustra transparent
8. Mobilier livraison
9. Vitrine du showroom



## l'Alpine Center EVO - MEDIUM description

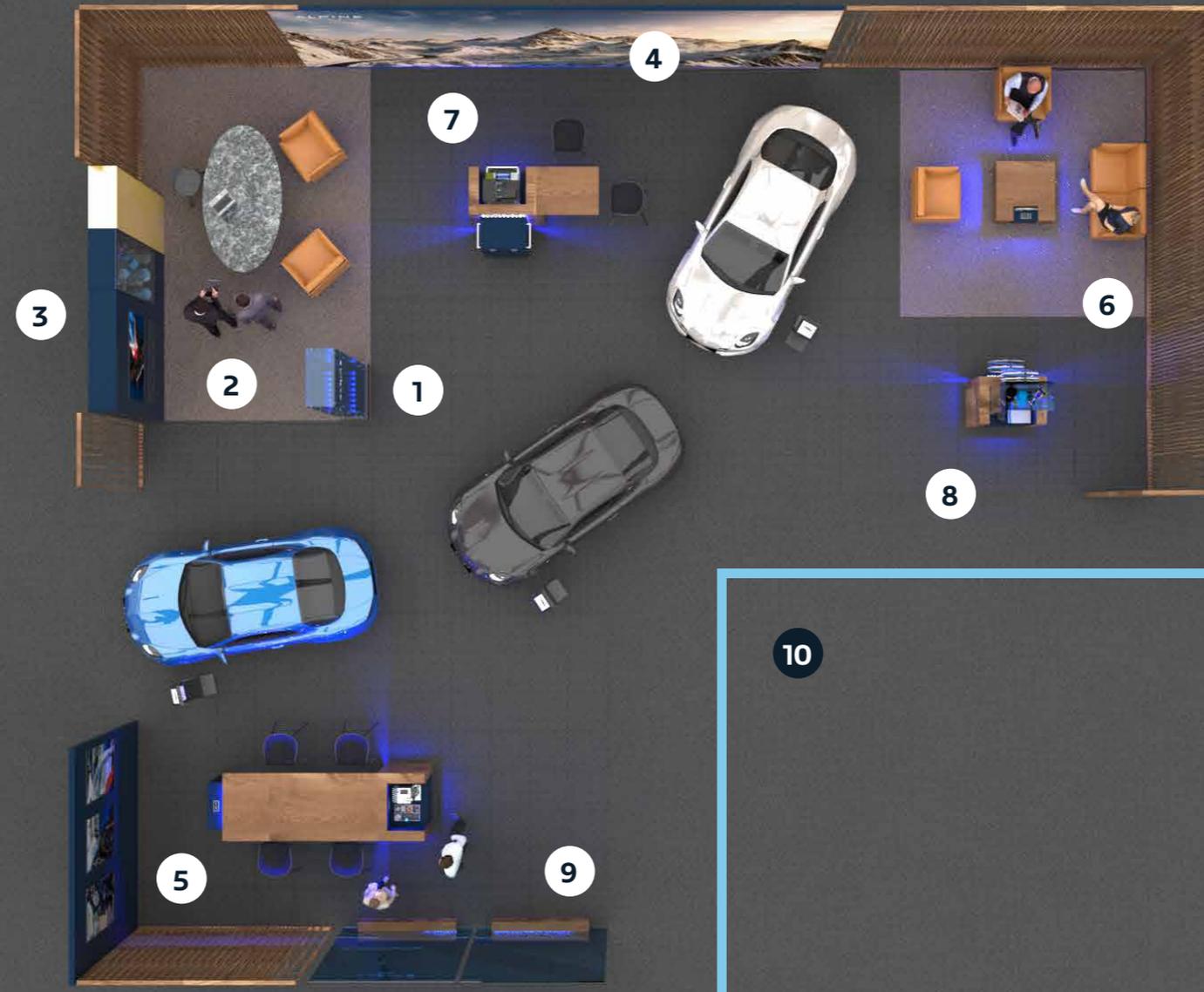
1. Totem intérieur
2. Espace vendeur
3. Configurateur
4. Visuel montagne
5. Espace co-working
6. Espace lounge
7. Mobilier Livraison / APV
8. Vitrine merchandising Small
9. Cloison vitrée autoportante
10. Vitrine du showroom



## l'Alpine Center EVO - LARGE

description

1. Totem intérieur
2. Espace vendeur
3. Configurateur
4. Visuel montagne
5. Espace co-working Large
6. Espace lounge
7. Mobilier Livraison / APV Large
8. Vitrine merchandising Large
9. Cloison vitrée autoportante
10. Vitrine du showroom



## règles d'implantation

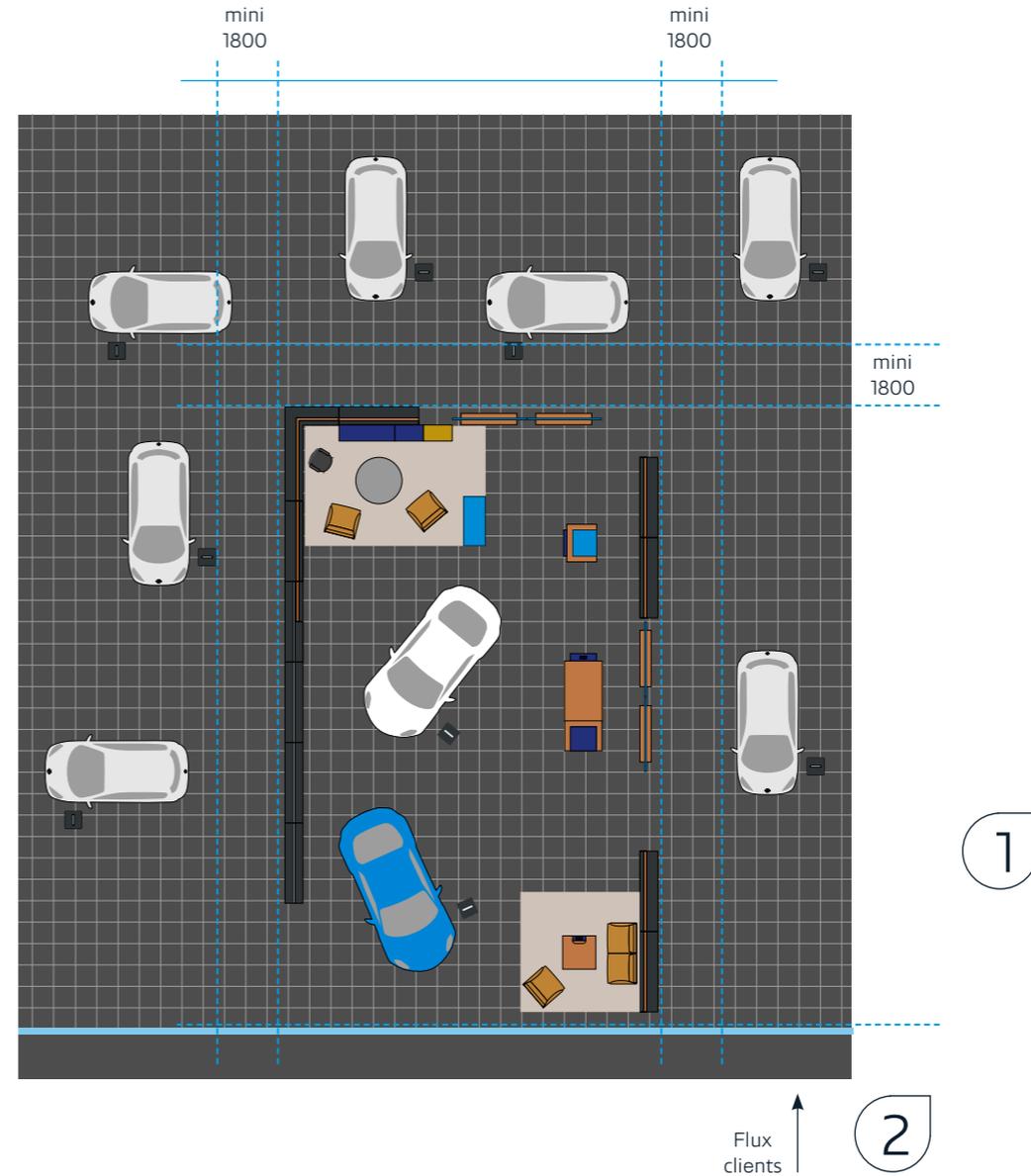
### principe générique

#### Règles générale :

l'Alpine Center EVO doit avoir un vitrine donnant sur l'extérieur (avec ou sans entrée dédiée).

#### Principes à observer

1. Il convient de maintenir à minima une distance libre de 1800 mm entre les bords de l'Alpine Center EVO et les autres éléments du showroom. Cette distance contribue à mettre en valeur l'Alpine Center EVO et à permettre une circulation autour de cet espace.
2. Les voitures sont orientées vers le flux clients et disposées en file.

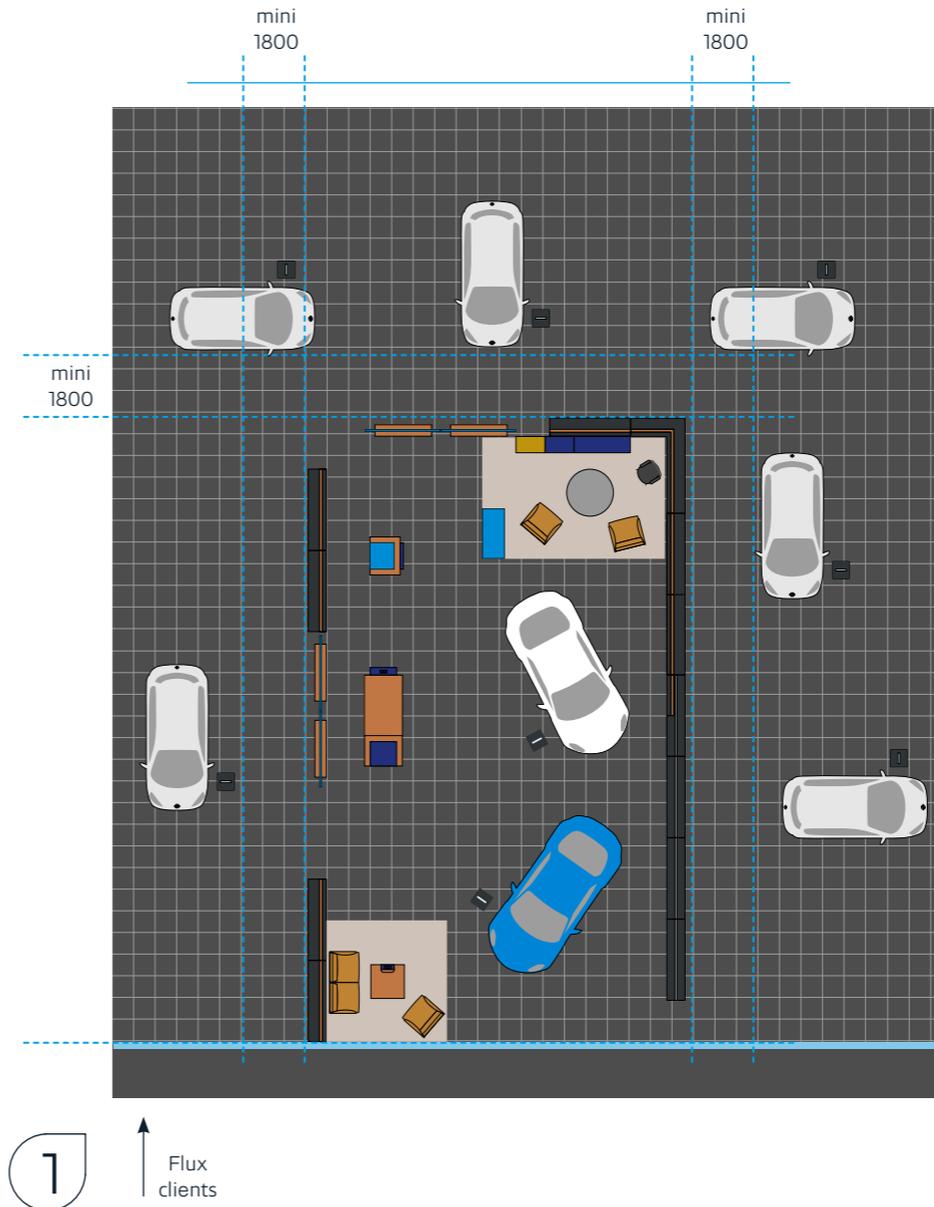


## règles d'implantation

### configuration inversée

#### Principe à observer

1. La configuration générale peut être inversée selon le flux clients. L'enjeu majeur consiste toujours à présenter l'avant des véhicules vers le flux client et à offrir une bonne visibilité de la fresque depuis l'entrée du showroom.

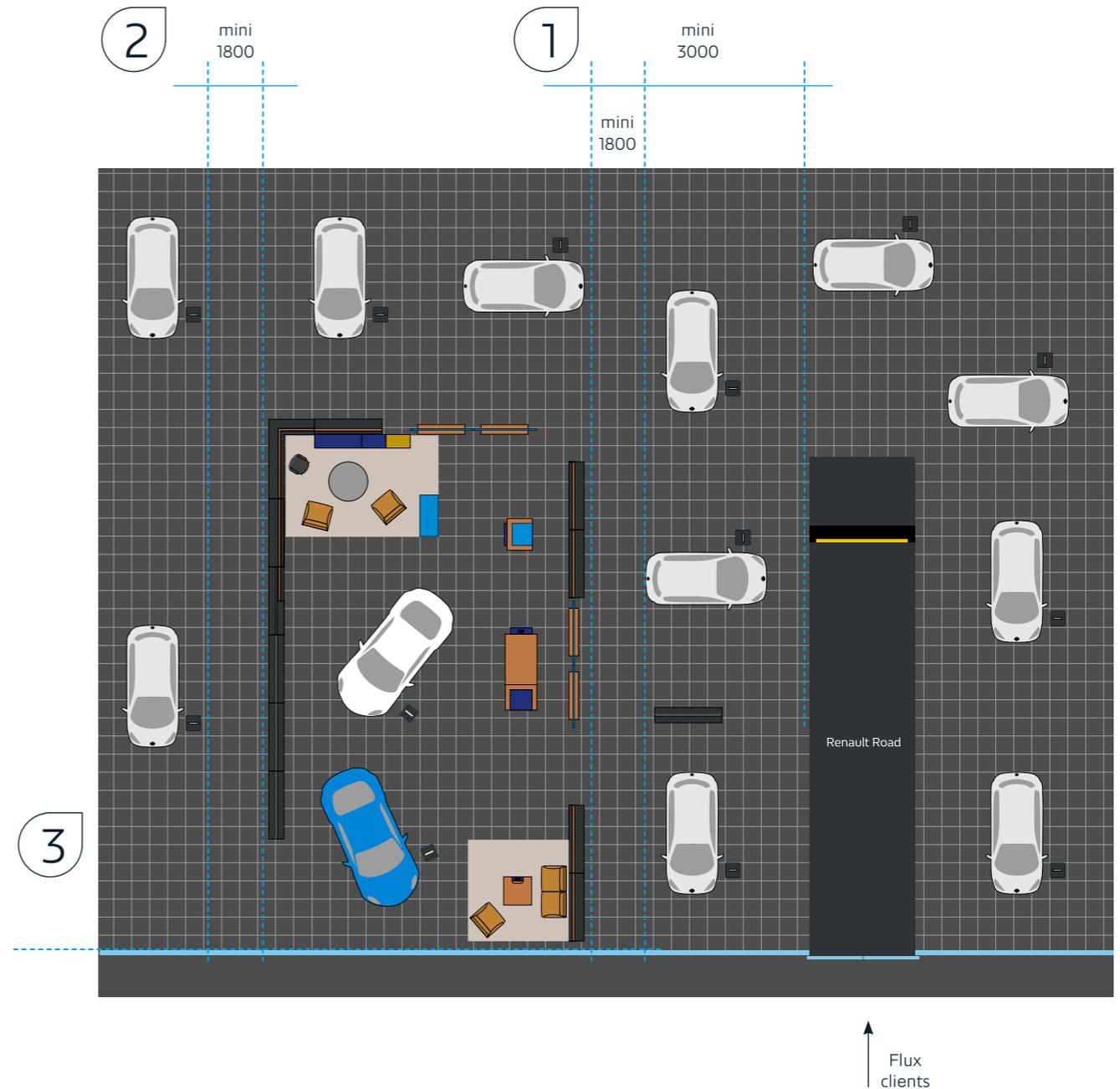


## règles d'implantation

### proximité avec la Renault Road

#### Principes à observer

1. Une distance de 3000 mm est maintenue entre le bord de la Renault Road et l'Alpine Center EVO.
2. Il convient de maintenir à minima une distance libre de 1800 mm entre les bords de l'Alpine Center EVO et les autres éléments du showroom.
3. Une distance de 1200 mm doit être conservée entre les bords de l'Alpine Center EVO et la vitrine.

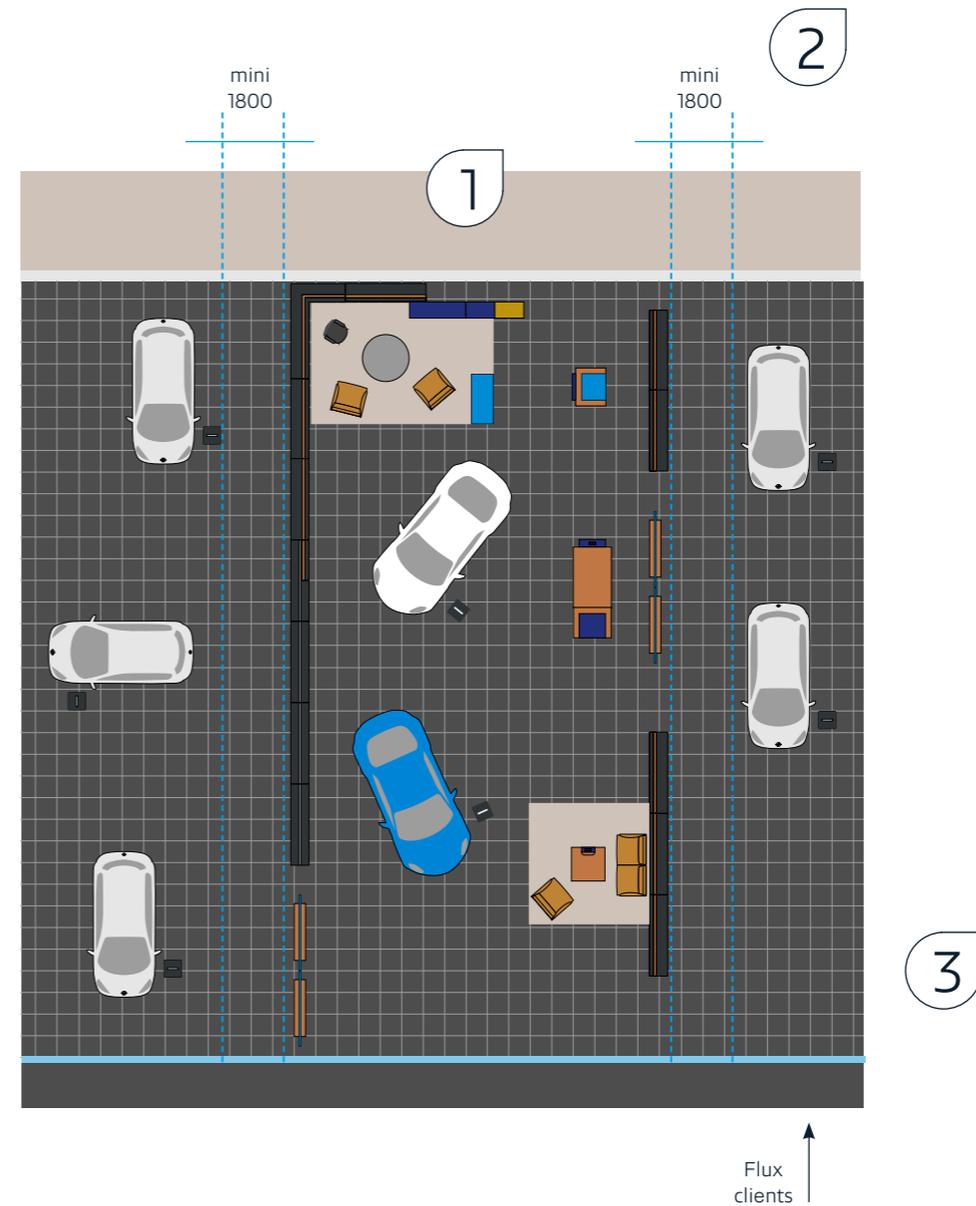


## règles d'implantation

contre un mur du showroom

### Principes à observer

1. L'Alpine Center EVO est implanté contre le mur du fond du showroom. Les voitures sont orientées vers le flux clients.
2. Il convient de maintenir à minima une distance libre de 1800 mm entre les bords de l'Alpine Center EVO et les autres éléments du showroom.
3. Il n'y a pas d'autres véhicules entre l'Alpine Center EVO et la vitrine extérieure.

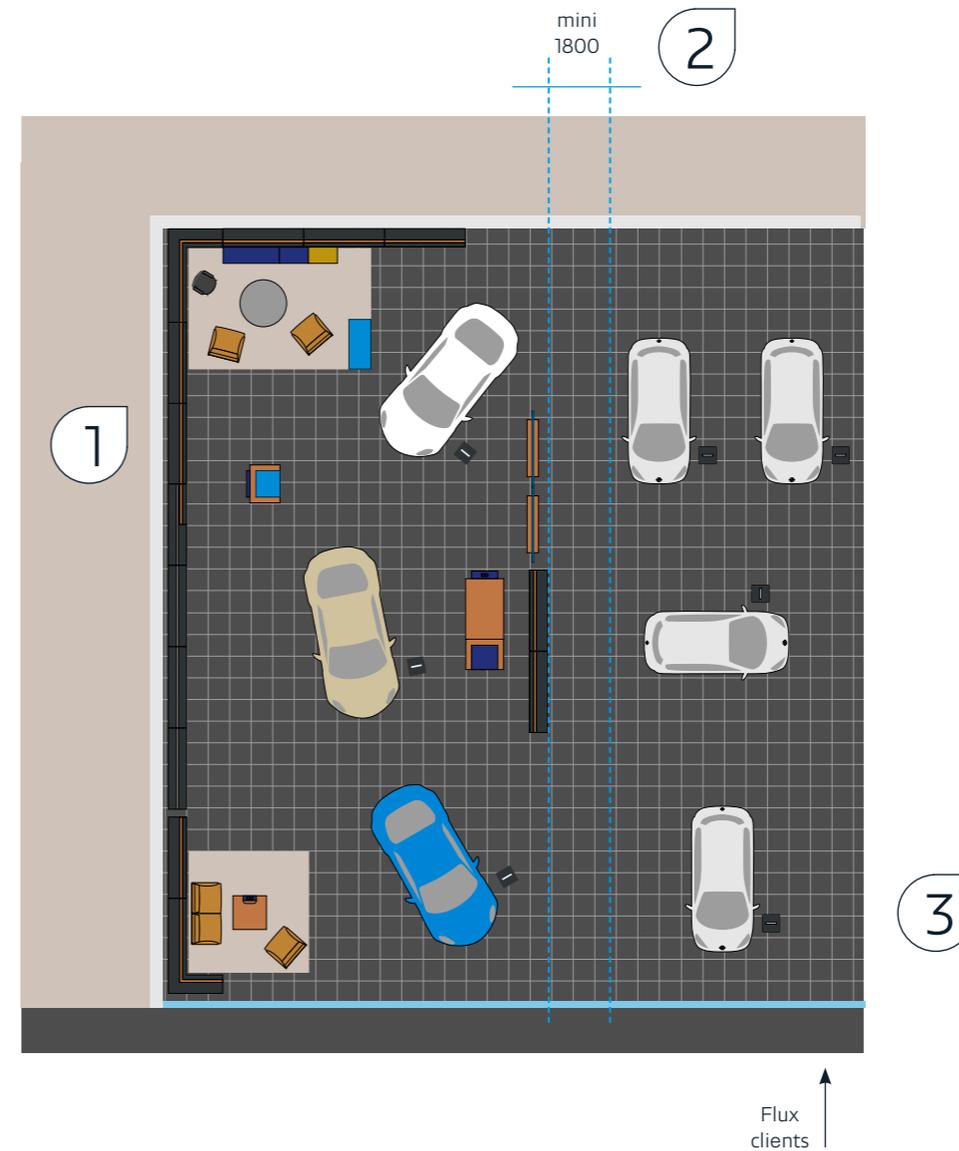


## règles d'implantation

en angle dans le showroom

### Principes à observer

1. L'Alpine Center EVO est disposé dans un angle. Les claustras et la fresque sont positionnés au plus près des murs. Les voitures sont orientées vers le flux clients.
2. Il convient de maintenir à minima une distance libre de 1800 mm entre les bords de l'Alpine Center EVO et les autres éléments du showroom.
3. Il n'y a pas d'autres véhicules entre l'Alpine Center EVO et la vitrine extérieure.

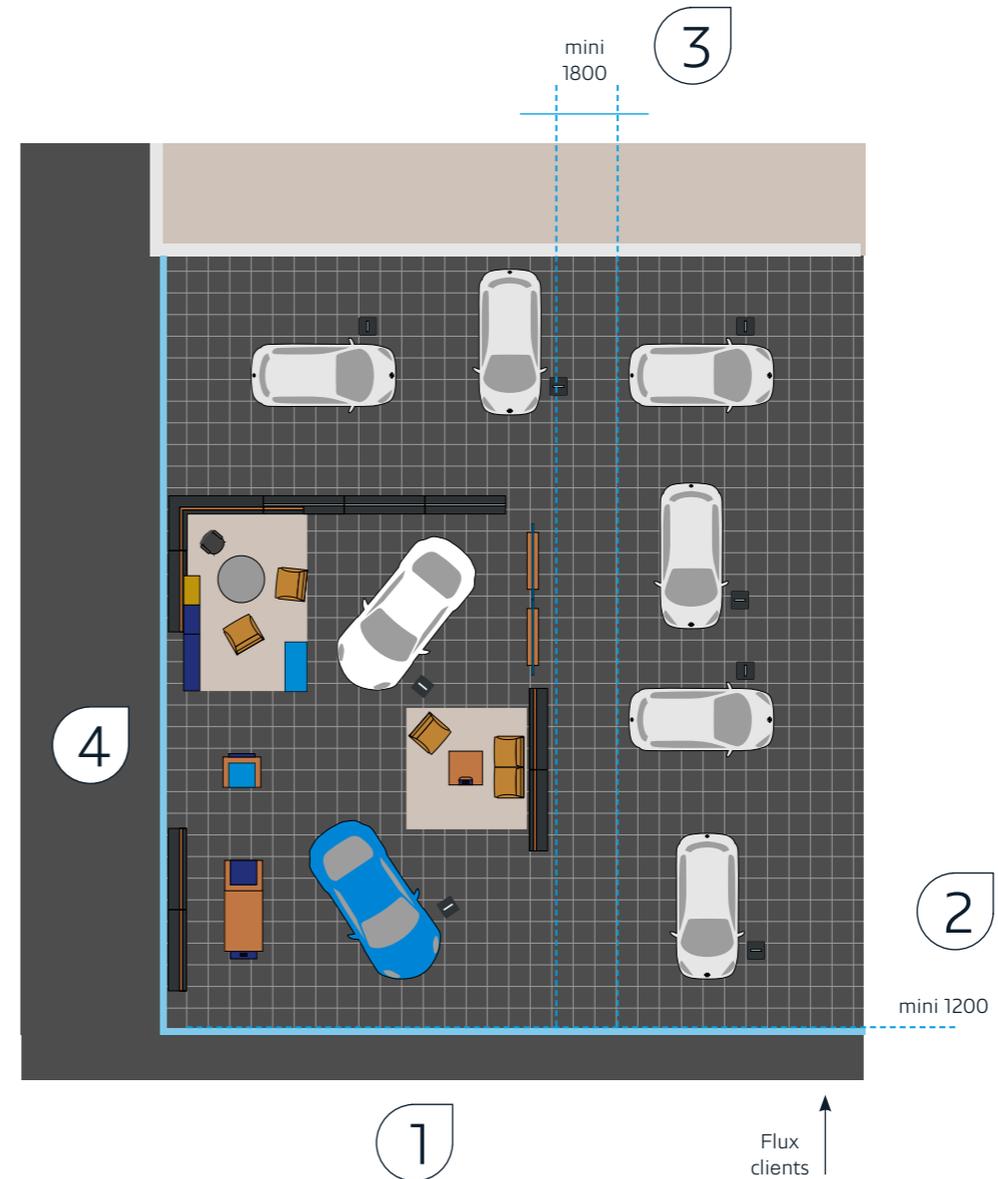


## règles d'implantation

### en angle avec une vitrine

#### Principes à observer

1. Les véhicules sont orientés vers la vitrine de façade afin de créer un appel visuel fort.
2. L'Alpine Center EVO est positionné à une distance minimale de 1200 mm de la vitrine afin de permettre une bonne circulation autour des véhicules.
3. Il convient de maintenir à minima une distance libre de 1800 mm entre les bords de l'Alpine Center EVO et les autres éléments du showroom.
4. Les platines de la fresque et les claustras sont positionnés au plus près de la vitrine auquel est adossé l'Alpine Center EVO

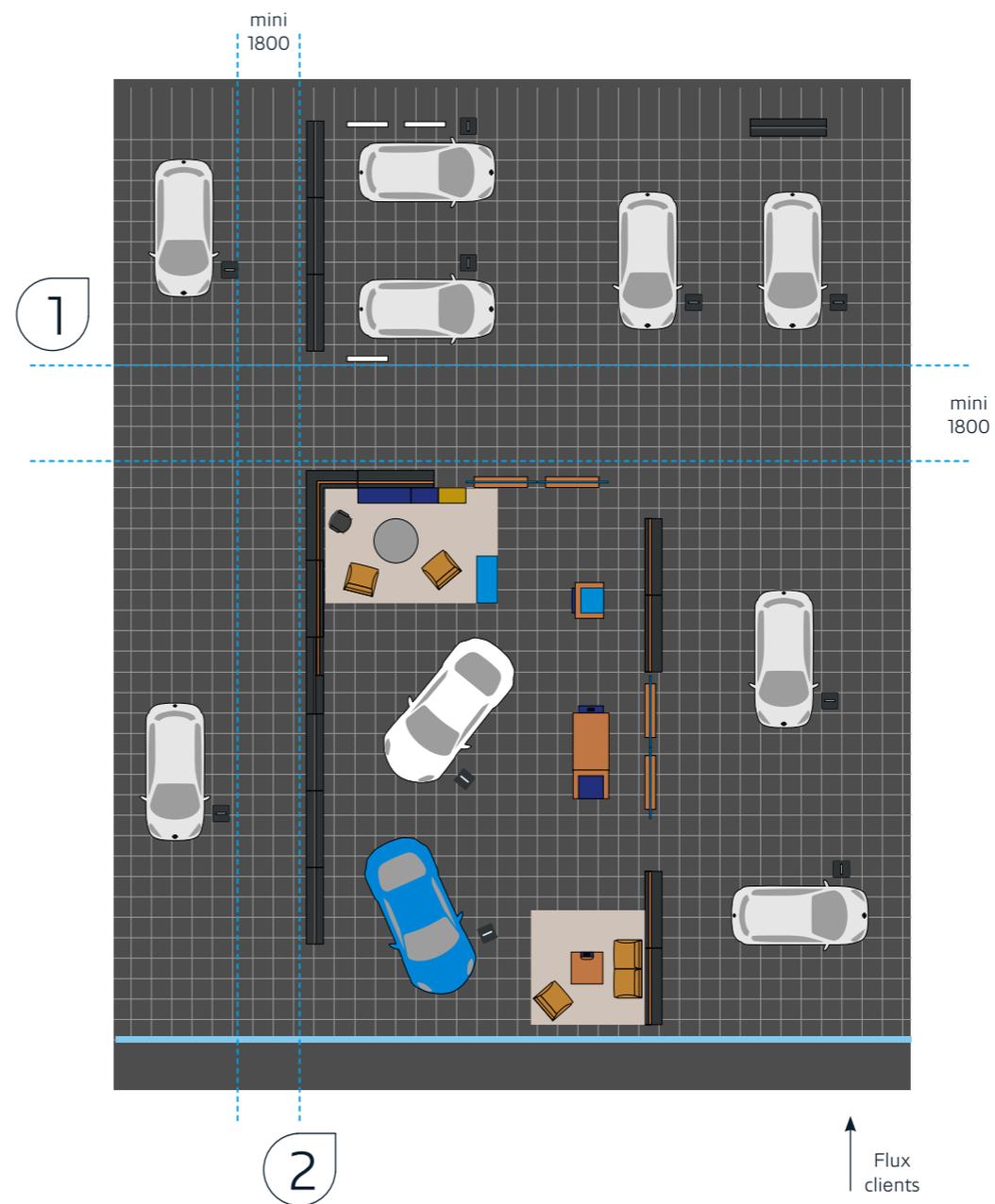


## règles d'implantation

cohabitation avec la zone Nouvel'R et la zone Actu

### Principes à observer

1. Une distance de 1800 mm entre les bords de l'Alpine Center EVO et les composantes (totems et fresque) de la zone Nouvel'R sont à observer.
2. Les fresques et leurs platines seront alignées sur un même plan.



## règles d'implantation

### limites d'adaptation - 1

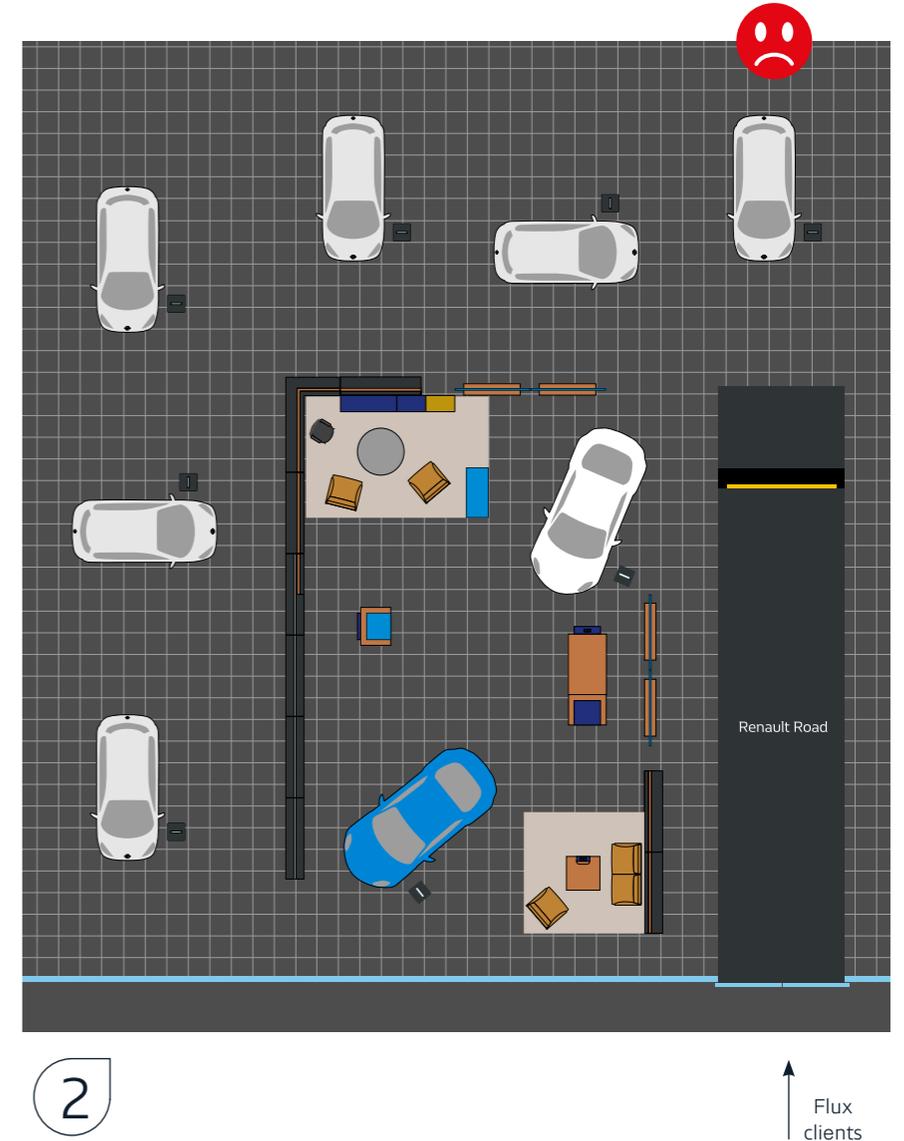
#### A éviter

#### 1. Changement d'orientation des véhicules

Les véhicules doivent toujours être orientés vers le flux client. Les clients doivent découvrir en premier les véhicules puis l'espace clients.

#### 2. Implantation de l'Alpine Center EVO en lieu et place des zones Actu

L'Alpine Center EVO ne doit pas être implanté à la place des zones Actu, Nouvel-R et E-Tech, ni en contact direct avec la Renault Road



## règles d'implantation

### limites d'adaptation - 2

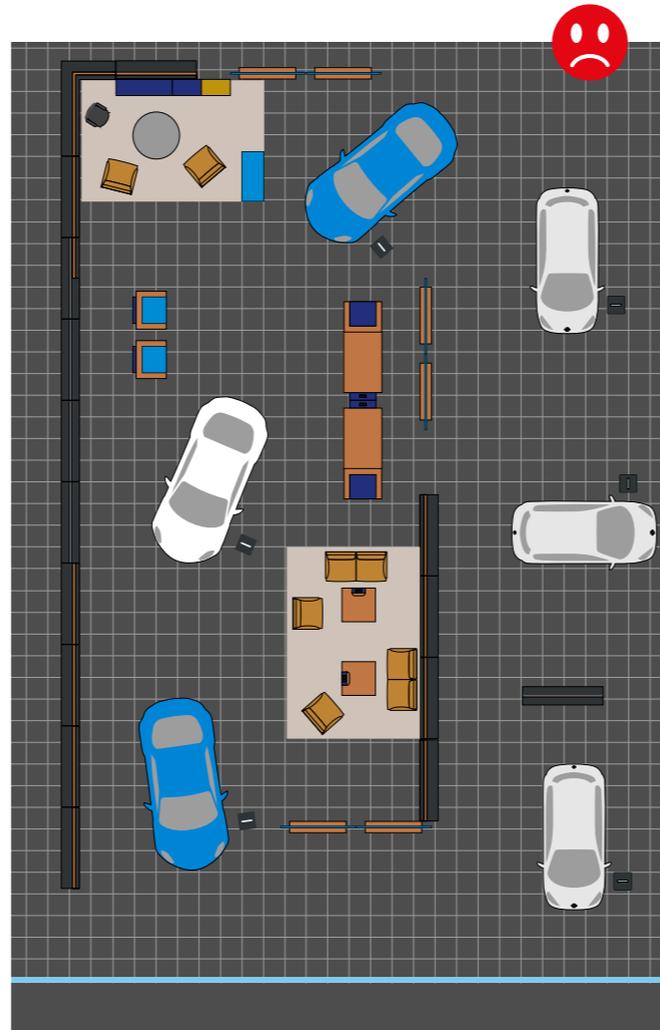
#### A éviter

#### 3. Trop de composantes

Il est inutile de multiplier les composantes de l'espace Alpine Center EVO

#### 4. Suppression de l'espace clients

Les composantes de l'Alpine Center EVO ne peuvent pas être séparées, éclatées, dégradées ou simplifiées.



3



4

## règles d'implantation

### limites d'adaptation - 3

#### A éviter

##### 5. Mauvaise présentation

Les véhicules doivent être présentés dans le même sens de circulation.

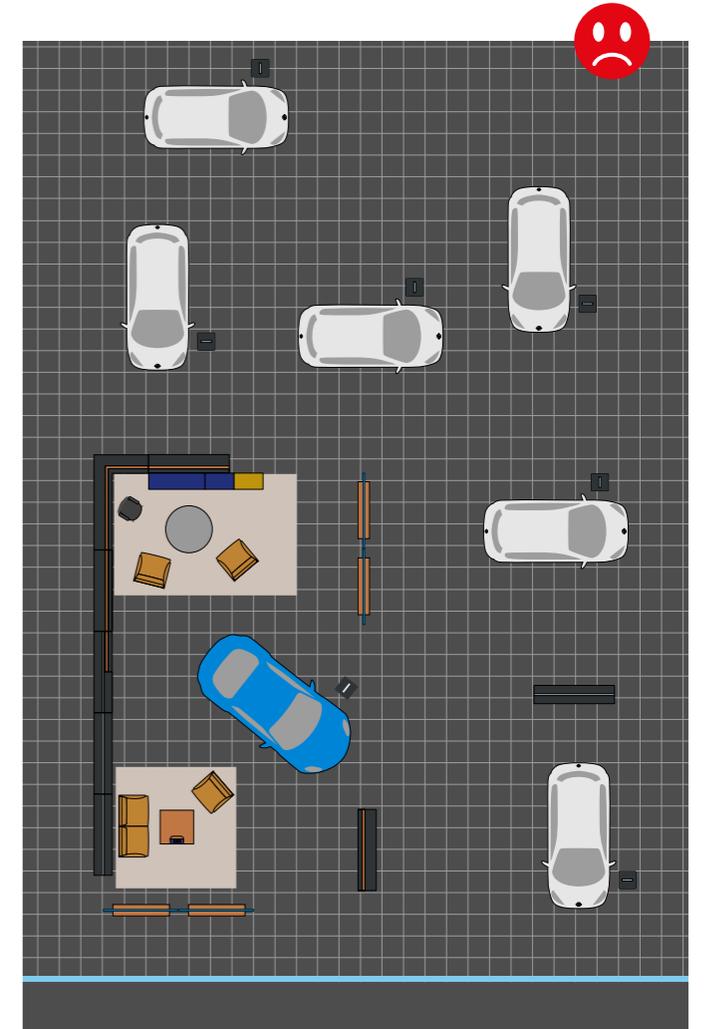
Tous les véhicules doivent être de la gamme Alpine

##### 6. Espace trop petit

La surface de l'Alpine Center doit être au minimum de 100 m<sup>2</sup>, et comporter au moins 2 véhicules.



5



6

## règles d'implantation

### limites d'adaptation - 4

#### A éviter

#### 7. Mauvaise implantation

l'Alpine Center EVO doit être implanté contre la vitrine de façade afin de garantir sa visibilité de l'extérieur.

Aucun véhicule d'une autre marque ne doit être interposé.

#### 8. Mélange de genre

La surface de l'Alpine Center EVO doit rester structurée. Son territoire doit être perceptible.

Il ne doit pas être amalgamé au reste de l'univers du showroom.



7



8

## 4

## les composantes extérieures

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## les composantes extérieures de l'Alpine Center EVO

Ce chapitre présente les différentes composantes extérieures afin de donner de la visibilité à la marque Alpine sur un site Renault Store.

### Les éléments d'identification

La visibilité de la marque est un élément essentiel.

Les drapeaux permettent l'identification dès l'abord du site.

Le totem indique que la Marque Alpine est présente.

L'enseigne permet d'identifier l'entrée ou la présence de l'Alpine Center EVO.

L'exposition systématique d'un véhicule dans la zone Essai répond à l'enjeu de territoire de la marque Alpine.

### L'activité Après-Vente

L'activité Après-Vente Alpine est traitée dans un atelier Renault voire commun à plusieurs marques.

Une plaque murale Alpine, implantée à côté de la baie d'atelier, identifie l'activité Après-Vente.

## les drapeaux - 1

### sur un site Renault

#### Présentation

L'identification de la marque Alpine est réalisée par un groupe de drapeaux ou à minima un drapeau.

Ils sont espacés de 3,5 m les uns des autres.

1. Groupe de 3 drapeaux Alpine
2. Groupe comportant un drapeau Alpine.  
L'ordre et la configuration doit être respecté.

#### Comment et où les implanter ?

Les drapeaux sont implanter perpendiculairement à la route, en bordure de propriété.



## les drapeaux - 2

sur un site Renault Dacia

### Présentation

L'identification de la marque Alpine est réalisée par un groupe de drapeaux ou à minima un drapeau.

Ils sont espacés de 3,5 m les uns des autres.

1. Groupe de 3 drapeaux  
L'ordre et la configuration doit être respecté.
2. Groupe de cinq drapeaux comportant un drapeau Alpine.  
L'ordre et la configuration doit être respecté.

### Comment et où les implanter ?

Les drapeaux sont implanter perpendiculairement à la route, en bordure de propriété.



1



2

## l'enseigne et les marquages

### Principe

Le bandeau Alpine est toujours présent sur la façade même si l'accès à l'Alpine Center EVO passe par l'entrée du showroom Renault.

Devant le showroom, une zone est dédiée à la présentation d'un véhicule à l'essai. Lorsque le totem de 6m ou celui de 4,5m n'est pas présent, un mini-totem identifie la présence de la marque Alpine.

### Comment et où l'implanter ?

Cette zone s'implante de préférence proche de la porte d'entrée.

Elle est matérialisée par un marquage au sol de couleur blanche.



## le totem de 6 m

### Présentation

L'identification de la marque Alpine est réalisée par un totem de 6m positionné perpendiculairement à la route devant la zone Essai.

Cet élément est double face rétro-éclairé.

Il est aligné avec le totem Renault et implanté à au moins 12 m de celui-ci.



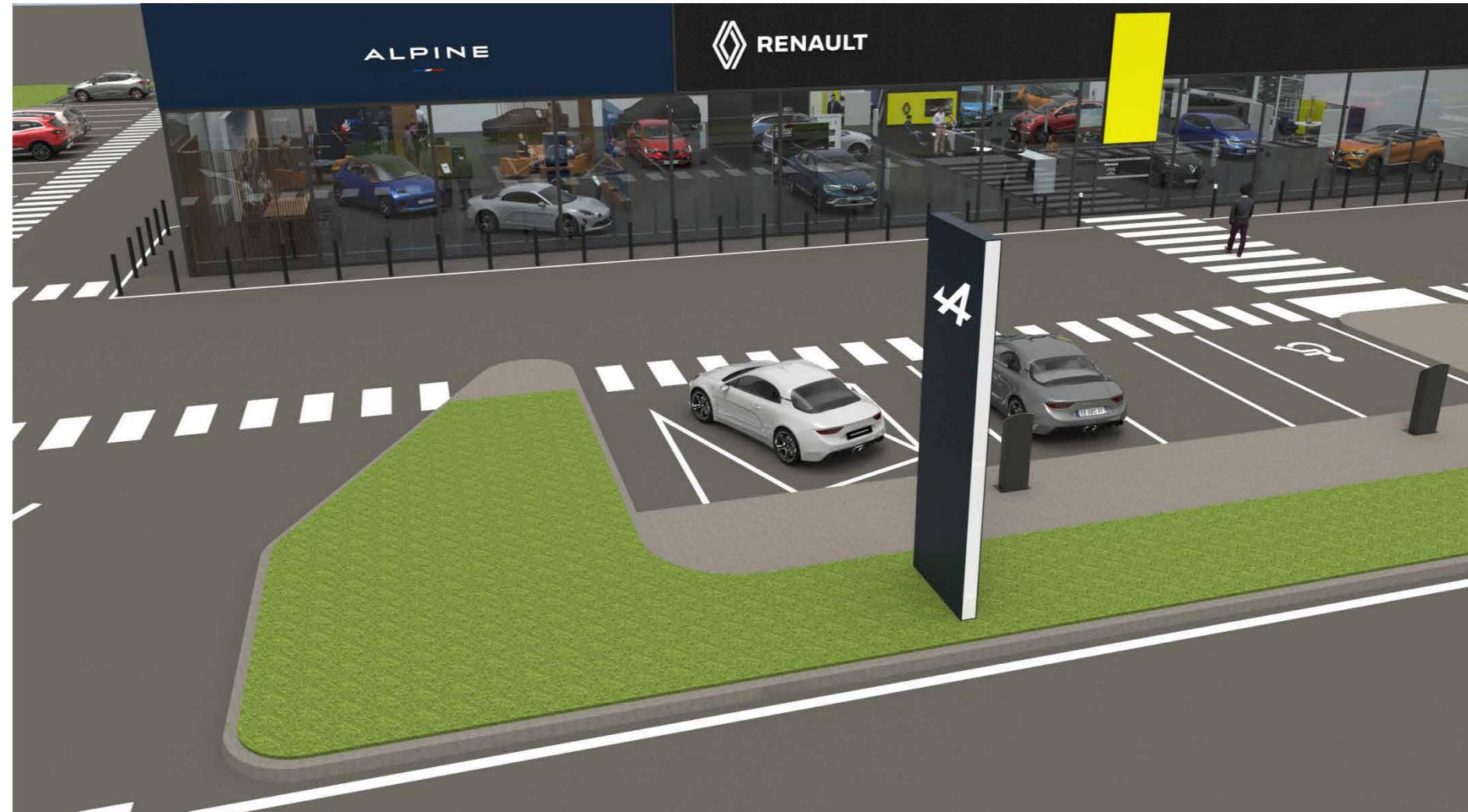
## le totem de 4,5 m tracés

### Présentation

En cas d'impossibilité d'installation d'un totem de 6m, l'identification de la marque Alpine est réalisée par un totem de 4,5m positionné perpendiculairement à la route devant la zone Essai.

Cet élément est double face rétro-éclairé.

Il est aligné avec le totem Renault et implanté à au moins 12 m de celui-ci.



## la borne signal de la zone Essai

### Présentation

Lorsqu'il est impossible d'implanter un totem de 4,5 ou 6m, l'identification de la marque Alpine est réalisée par une borne 2300 mm positionnée parallèlement à la circulation et devant la zone Essai.

Cet élément est double face rétro-éclairé.



## les parkings et l'exposition extérieure

### préconisation générale

#### Règles

1. L'exposition extérieure est implantée à proximité de la porte d'entrée du showroom. Les marquages au sol spécifiques sont blancs.
2. Les places dédiées à la présentation des véhicules Alpine sont toujours mises en valeur par une neutralisation de 1000 mm de largeur des autres places de parking.
3. Une place de parking destinée à un véhicule d'essai Alpine est associée à l'espace de présentation. Sa largeur standard est de 2500 mm.
4. Les places de parking des clients sont matérialisées par des lignes blanches standard.

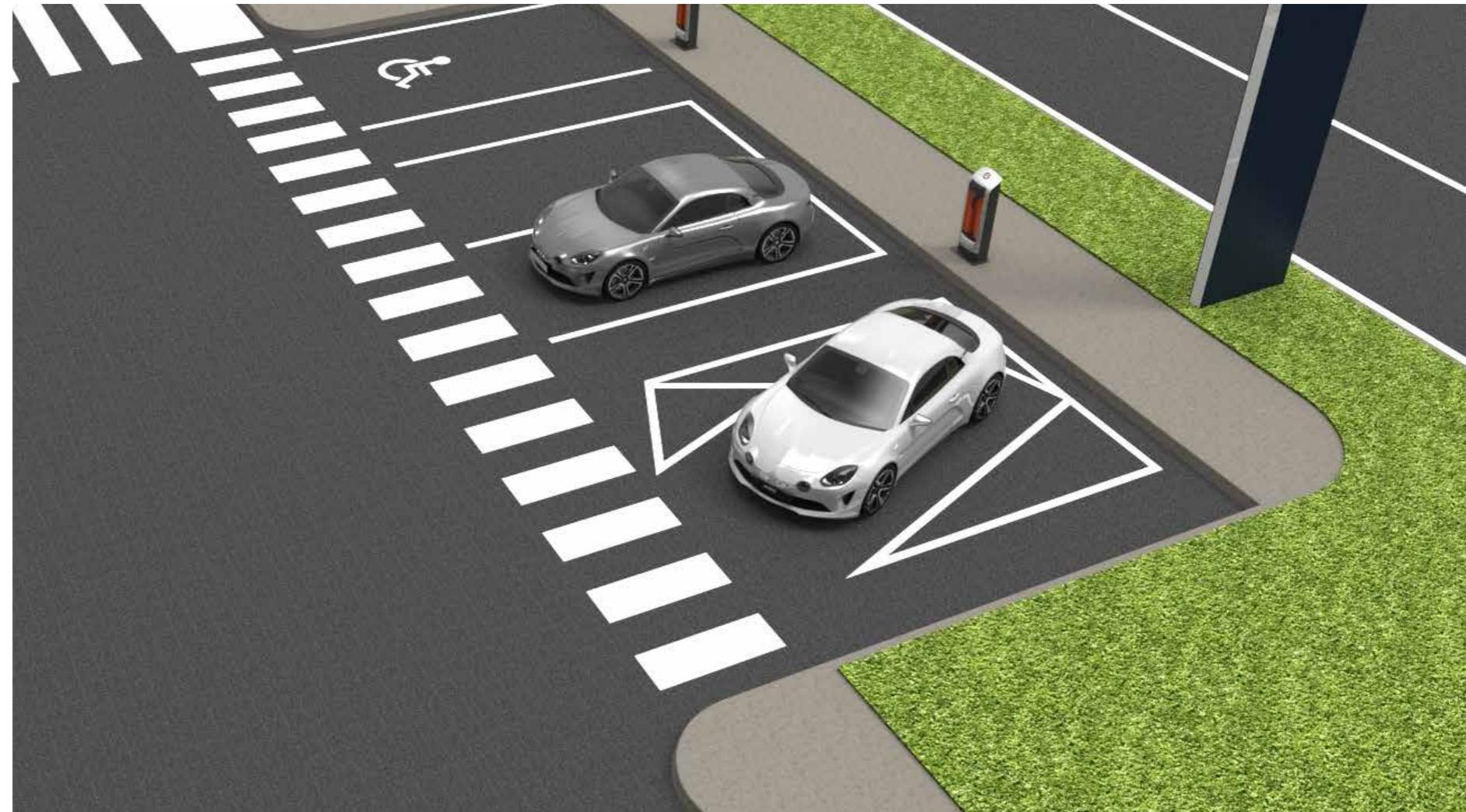


## les parkings et l'exposition extérieure

solution alternative

### Règles

Si l'espace dédié à la Marque Alpine est insuffisant et en fonction de la qualité du prestataire qui traitera les abords du site, il est possible de mettre en place un marquage plus sophistiqué à fort impact.



## l'activité Après-Vente

implantation de la plaque murale solution 1

### Principe

La plaque Alpine identifie la présence de l'activité Après-Vente sur les façades Service des Renault Store.

### Règles à observer

1. La plaque Alpine est positionnée à 300 mm du bord de l'habillage de la porte d'atelier.
2. Le haut de la plaque Alpine est implanté à 2200 mm du sol.



## l'activité Après-Vente

implantation de la plaque murale solution 2

### Principe

Sur les sites multimarques à forte visibilité, une grande plaque Alpine identifie la présence de l'activité Après-Vente sur les façades Service des Renault Store.

### Règles à observer

1. La plaque Alpine est alignée sur le haut l'habillage de la porte d'atelier et des autres plaques.
2. L'ordre de positionnement des marques est à respecter



# 5

## les composantes intérieures

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## les composantes intérieures de l'Alpine Center EVO

Ce chapitre présente les différentes composantes constitutives de l'Alpine Center EVO intégré dans un showroom Renault Store

### L'espace produits

L'Alpine Center EVO permet de présenter 2 à 3 véhicules dans un espace dédié au sein d'un showroom Renault Store.

Une fresque met en valeur les véhicules en créant un fort appel visuel.

Des claustra en bois et des cloisons en verre permettent de délimiter le périmètre de l'Alpine Center EVO.

L'éclairage spécifique accentue les reflets des carrosseries et renforce la visibilité de la fresque.

### L'espace vente

A côté des véhicules, un mobilier composé de fauteuils et d'une table permet d'accueillir les clients Alpine dans un Espace vendeur dédié.

Un meuble permet la configuration des véhicules et la présentation des échantillons de carrosserie.

### L'espace client

Une vitrine sécurisée met en avant les objets dérivés et les vêtements de la marque Alpine.

Un espace lounge et un espace co-working permettent aux clients d'attendre un rendez-vous commercial, une livraison ou la restitution de leur véhicule.

## l'Alpine Center EVO

organisation générale

### les composantes

1. Espace produits
2. Espace vendeur
3. Espace client lounge
4. Espace client co-working
5. Meuble Livraison / APV
6. Merchandising



## l'espace vendeur

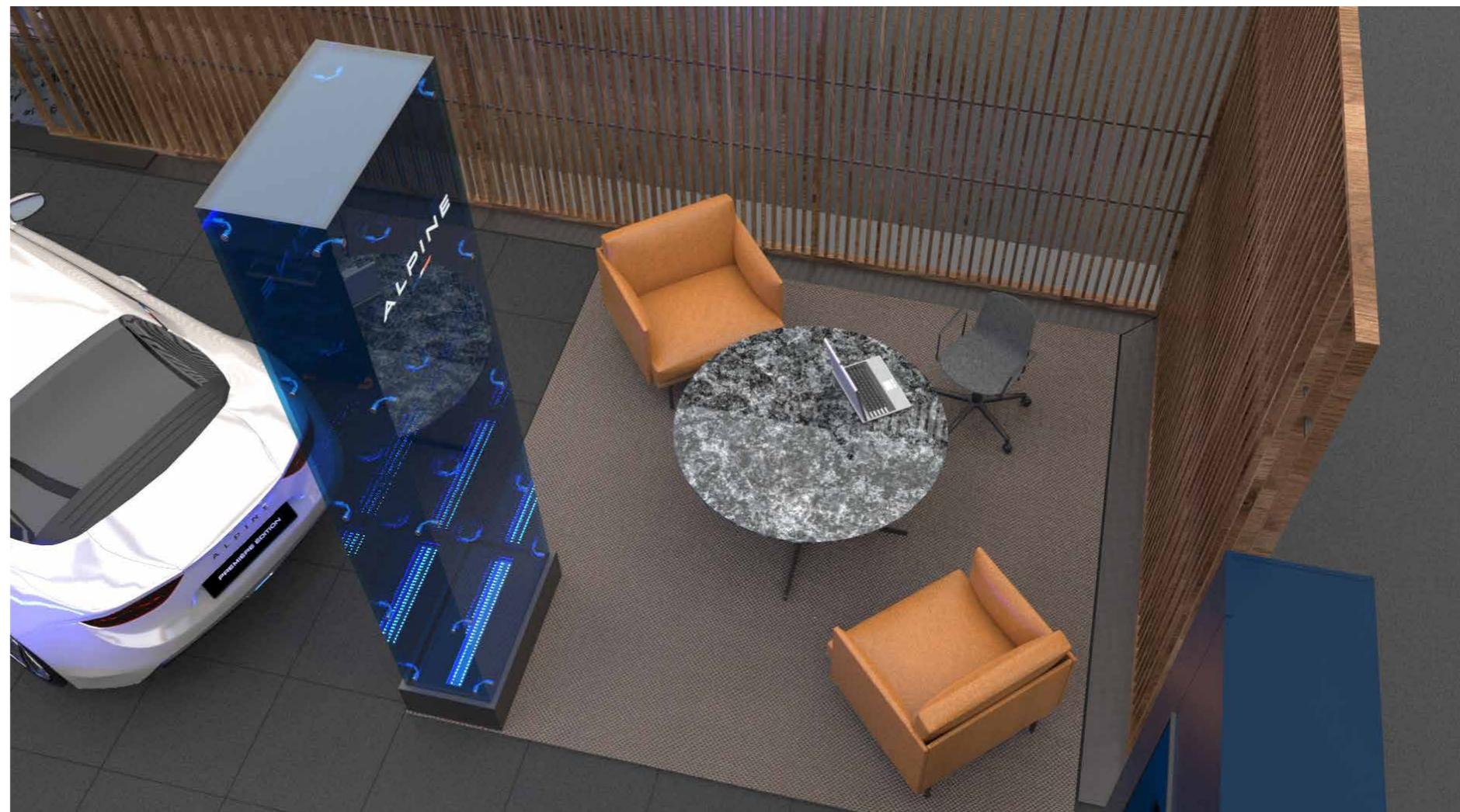
### généralité

Le mobilier de vente se compose d'une table, de deux fauteuils à l'usage des clients et d'une chaise, d'un totem intérieur, du meuble de configuration, le tout disposé sur une moquette beige.

#### Comment et où l'implanter ?

Les fauteuils des clients sont disposés face au conseiller.

La chaise du Conseiller est positionnée de telle sorte que celui-ci puisse voir l'entrée des clients dans le showroom.



## l'espace vendeur

### les composantes 1/3

Cet espace est modulable en fonction de la surface disponible. Deux formats de table sont disponibles (ronde ou ovale). La taille du tapis est variable. Néanmoins le nombre de composantes reste invariable (2 fauteuils, 1 chaise, une table)



- 1 la table ovale (espace Large)
- 2 la table ronde (espace Small ou Medium)
- 3 le fauteuil du client
- 4 la chaise du conseiller

1	2
3	4



## l'espace vendeur

les composantes 2/3

### le meuble de configuration

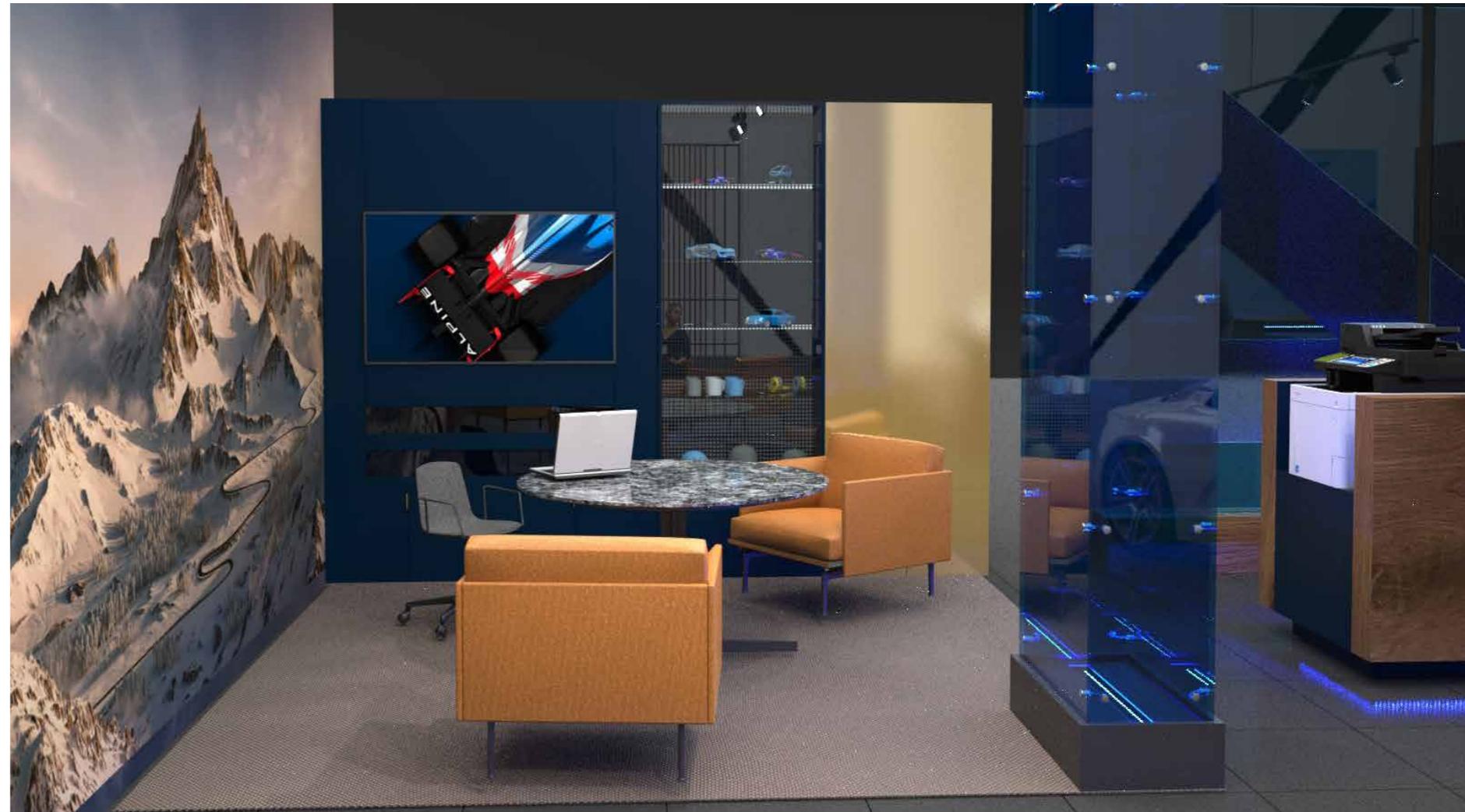
Ce mobilier permet au Conseiller de présenter les différentes configurations des véhicules.

Sur la partie droite, une vitrine présente les objets dérivés de la marque.

Une réserve permet de ranger les documents commerciaux.

#### Comment et où l'implanter ?

Ce meuble s'implante perpendiculairement à la fresque. Il peut-être prolongé par le claustra ou la paroi vitrée autoportante.



## l'espace vendeur

### les composantes 3/3

### le totem

Le totem en verre est un élément d'appel. Il permet d'attirer le client vers l'espace Alpine à l'image d'un phare marin.

Sa conception en verre bleu transparent le rend à la fois repérable et discret sans occulter la zone.

Un éclairage dans son socle permet d'animer l'espace en le valorisant.

### Comment et où l'implanter ?

Disposé sur l'angle du tapis entre les véhicules et le meuble de configuration., Il délimite l'Espace vendeur.



## l'espace lounge

### généralité

Cet espace est destiné à recevoir les clients Alpine qui attendent un rendez-vous avec le conseiller ou qui ont choisi d'attendre la mise à disposition de leur véhicule après une intervention rapide à l'atelier. Cette zone est équipée d'une table connectée pour alimenter un PC ou recharger un smartphone.

Des magazines ou brochures des produits Alpine sont présents dans cette table qui est éclairée par un ruban LEDs comme le reste du mobilier.

### Comment et où l'implanter ?

Il est disposé dans un angle de l'Alpine Center EVO à une distance suffisante de l'Espace vendeur ou du co-working afin de respecter la tranquillité de ses occupants



## l'espace lounge

composantes

Cet espace est composé de manière optimal par deux fauteuils, un canapé deux places et de la table basse, connectée.

Une alternative est possible en remplaçant la table en bois par une table basse, ronde en marbre (sans connection).

- 1 la table avec prise secteur + USB et porte-revues
- 2 ou la table ronde (espace Small)
- 3 le fauteuil
- 4 le canapé 2 places

1	2
3	4



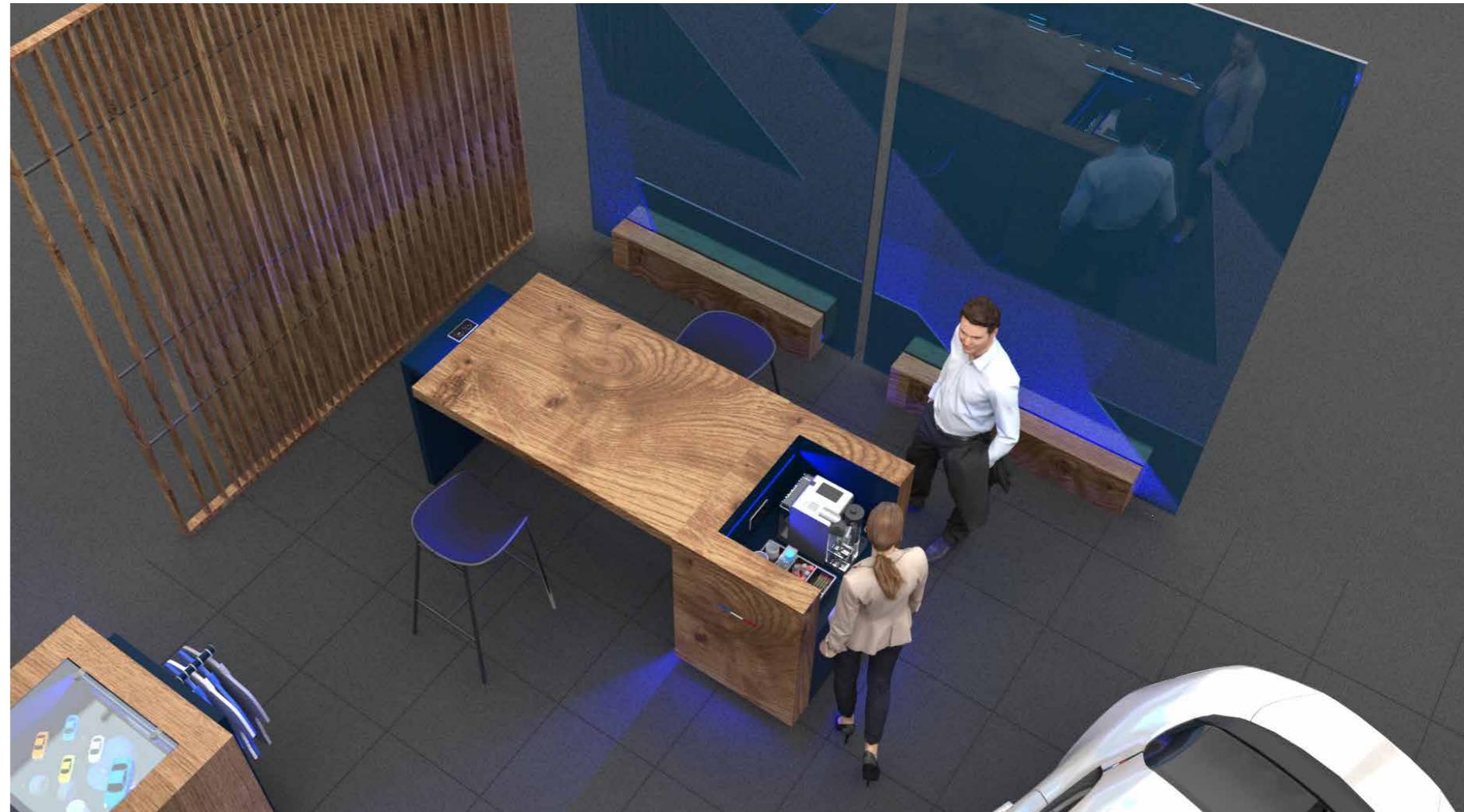
## l'espace co-working généralité

Cet espace est destiné à recevoir les clients Alpine qui attendent un rendez-vous avec le conseiller ou qui ont choisi d'attendre la mise à disposition de leur véhicule après une intervention rapide à l'atelier. Cette table de travail est connectée pour alimenter un PC ou recharger un smartphone. Un compartiment permet d'installer une tisanerie.

Cette table est éclairée par un ruban LEDs comme le reste du mobilier.

### Comment et où l'implanter ?

Il est disposé dans un angle de l'Alpine Center EVO à une distance suffisante de l'Espace vendeur ou du lounge afin de respecter la tranquillité de ses occupants



## l'espace co-working

### composantes

Il existe un table pour 4 personnes et un modèle pour 2 personnes.

Il est possible d'arrimer la servante (livraison et APV) lorsque le meuble «Livraison / APV» est absent de la configuration par manque de place.

- 1 la table Large avec 4 tabourets
- 2 la table Large et la tisanerie
- 3 la table Small avec 2 tabouret et la tisanerie
- 4 la table Small + servante

1	2
3	4



## le mobilier livraison / APV généralité

Afin de gérer l'aspect purement administratif, un meuble équipé en général d'un copieur et d'une réserve de consommables. Il est utilisé lors des échanges de documents administratif pour un entretien ou une réparation.

Une servante peut être arrimée au meuble. Le conseiller la déplace jusqu'au véhicule en livraison pour y extraire ou ranger la housse qui est stockée dans un tiroir adapté et les papiers administratifs du véhicule.

Ce mobilier est éclairée par un ruban LEDs comme le reste du mobilier.

### Comment et où l'implanter ?

Ce mobilier est disposé à proximité de l'espace vendeur sans pour autant le parasiter. Il existe une version étendu du meuble avec un tablette et 2 tabourets.



## le mobilier livraison / APV

composantes - Small / Large

Ce mobilier peut contenir un copieur ou éventuellement une tisanerie.

Un placard en partie inférieur, sécurisé par badge magnétique, permet de stocker des consommables.

Une tablette peut être fixée afin de créer un petit espace de travail pour s'y installer avec 2 tabourets et remplir des papiers, des formulaires, un contrat pour le véhicule de courtoisie...

- 1 le meuble Small
- 2 le meuble Small + servante
- 3 le meuble Large (tablette + 2 tabourets)
- 4 le meuble Large (tablette + 2 tabourets)

1	2
3	4



## la servante

### généralité

Symbole d'organisation et restitution d'une ambiance d'atelier, la servante est un mobilier fonctionnel, elle contient dans des tiroirs :

- les papiers administratifs et les clefs des véhicules en livraison ou en APV.

- les housses des véhicules en livraison

Les tiroirs à papiers sont sécurisé par badge magnétique. Une plaque permet d'y inscrire le nom du client

### Comment et où l'implanter ?

Le conseiller la déplace jusqu'au véhicule en livraison pour y extraire ou ranger la housse qui est stockée dans un tiroir adapté au volume.



## la servante

### utilisations

La servante est mobile.

Lorsqu'elle n'est pas utilisée pour une livraison, elle peut être arrimée au mobilier Livraison/ APV ou - en cas de configuration Small - la table de co-working ou éventuellement la vitrine des objets dérivés.



- 1 la servante arrimée au mobilier Livraison / APV
- 2 la servante arrimée à la table de co-working
- 3 la servante lors d'une livraison dans l'Alpine Center EVO
- 4 la servante dans l'espace Livraison multimarques

1	2
3	4



## la vitrine protégée généralité

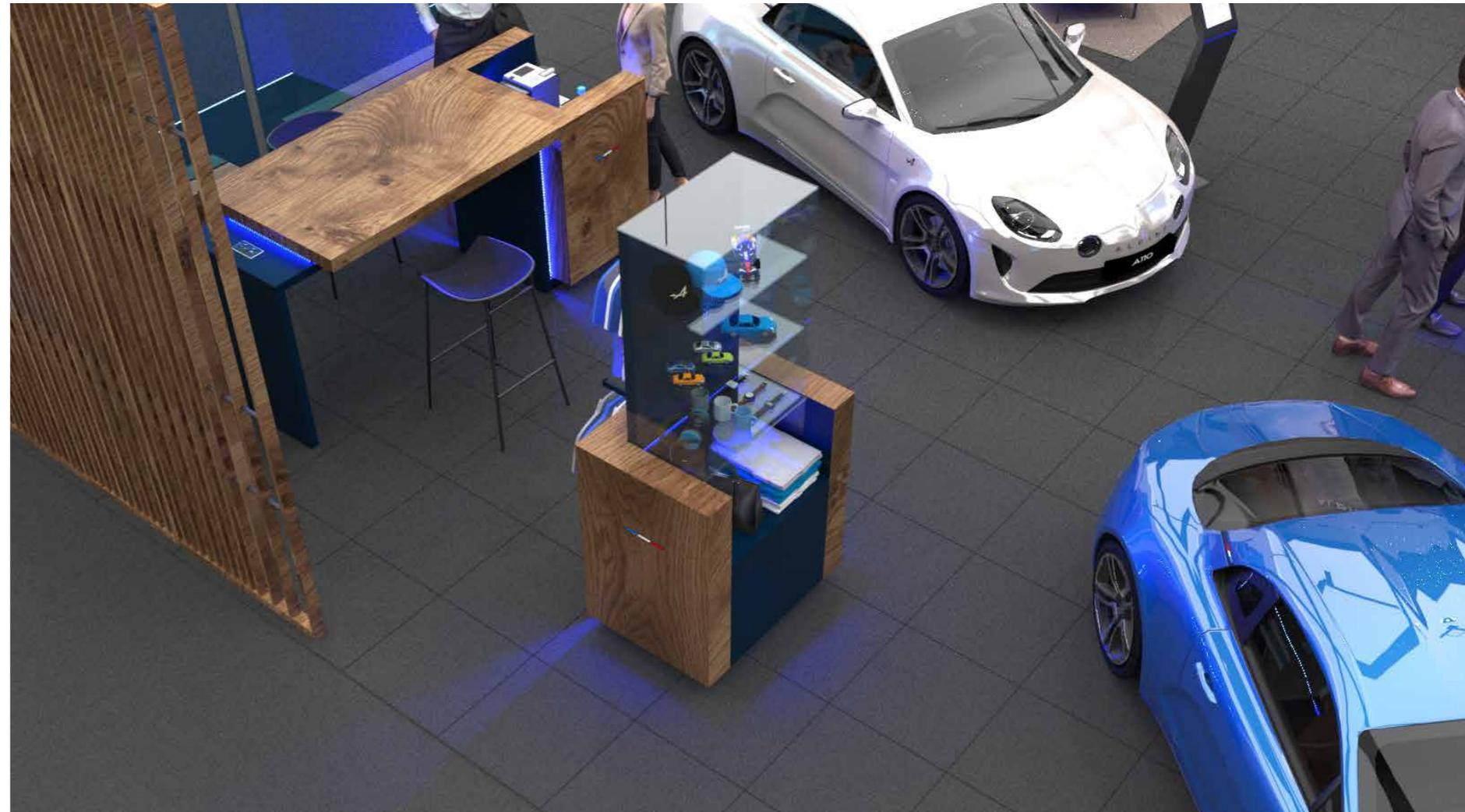
Cette vitrine permet de proposer des objets dérivés et des vêtements de la Marque en vente dans l'Alpine Center EVO.

2 formats de vitrine sont disponibles en fonction des volumes de vente

Ce mobilier est éclairé par un ruban LEDs comme le reste du mobilier, y compris à l'intérieur de la vitrine.

### Comment et où l'implanter ?

Elle doit être installée dans le flux client, sans encombrer les passages et à distance de l'espace de vente pour conserver la confidentialité des conversations.



## la vitrine protégée

composantes - Small / Large

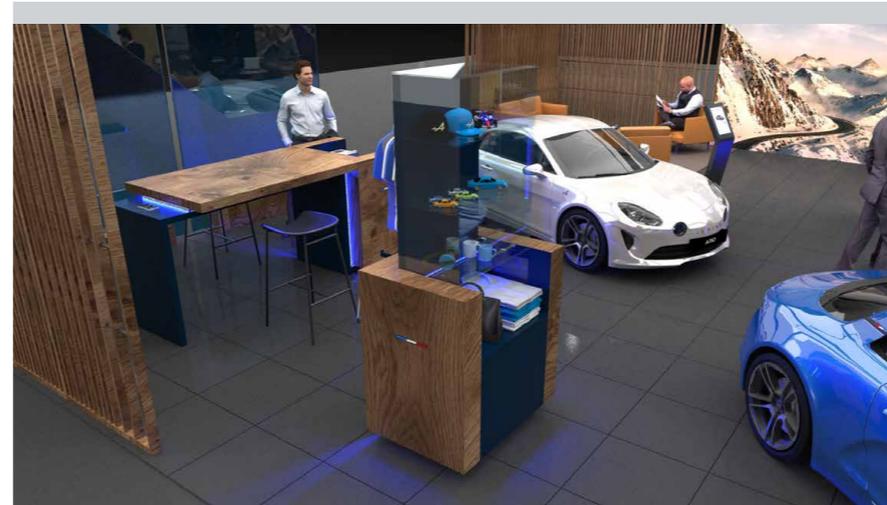
En fonction de l'espace disponible ou du format de l'Alpine Center EVO, 2 modèles de vitrine sont disponibles.

Elles sont sécurisées par clef ou badge magnétique.

Un placard en partie inférieure, sécurisé par badge magnétique, permet de stocker les marchandises.

- 1 la vitrine Small
- 2 la vitrine Small - le dos avec 1 penderie pour textiles
- 3 la vitrine Large
- 4 la vitrine Large - le dos avec 2 penderies pour textiles

1	2
3	4



## l'éclairage

L'éclairage met en valeur la carrosserie des véhicules exposés ainsi que la fresque. Il contribue à créer une ambiance chaleureuse à l'espace clients.

### Comment l'implanter ?

L'éclairage se compose de spots orientables alimentés par des rails implantés au plafond du showroom. Cet éclairage doit respecter les valeurs moyennes suivantes :

- 800 Lux sur les véhicules,
- 400 Lux sur les autres zones.



## le présentoir prix

Le présentoir digital intègre la fiche descriptive du véhicule avec la mention des options de configuration associées au prix de vente...

### Comment et où l'implanter ?

Le présentoir prix est toujours positionné proche de la roue avant gauche du véhicule (dans le cas d'une conduite à gauche). Il ne doit pas gêner l'ouverture de la porte.



## la fresque

La fresque met en valeur les véhicules exposés et crée une ambiance typique à la marque Alpine.

### Comment et où l'implanter ?

La fresque est le premier élément visuel que le client doit apercevoir par la vitrine extérieure ou lorsqu'il pénètre dans la concession.

Elle est positionnée généralement derrière les véhicules de manière perpendiculaire au flux client. Elle permet d'isoler l'Alpine Center EVO du reste de la concession.



## le dos de la fresque

### Principe

Lorsque l'Alpine Center EVO est implanté au centre dans le showroom, la fresque permet de séparer cette zone des autres espaces dont l'Espace Livraison par exemple.

La signature Alpine est présente au dos de la fresque sur un fond nuit uniforme.

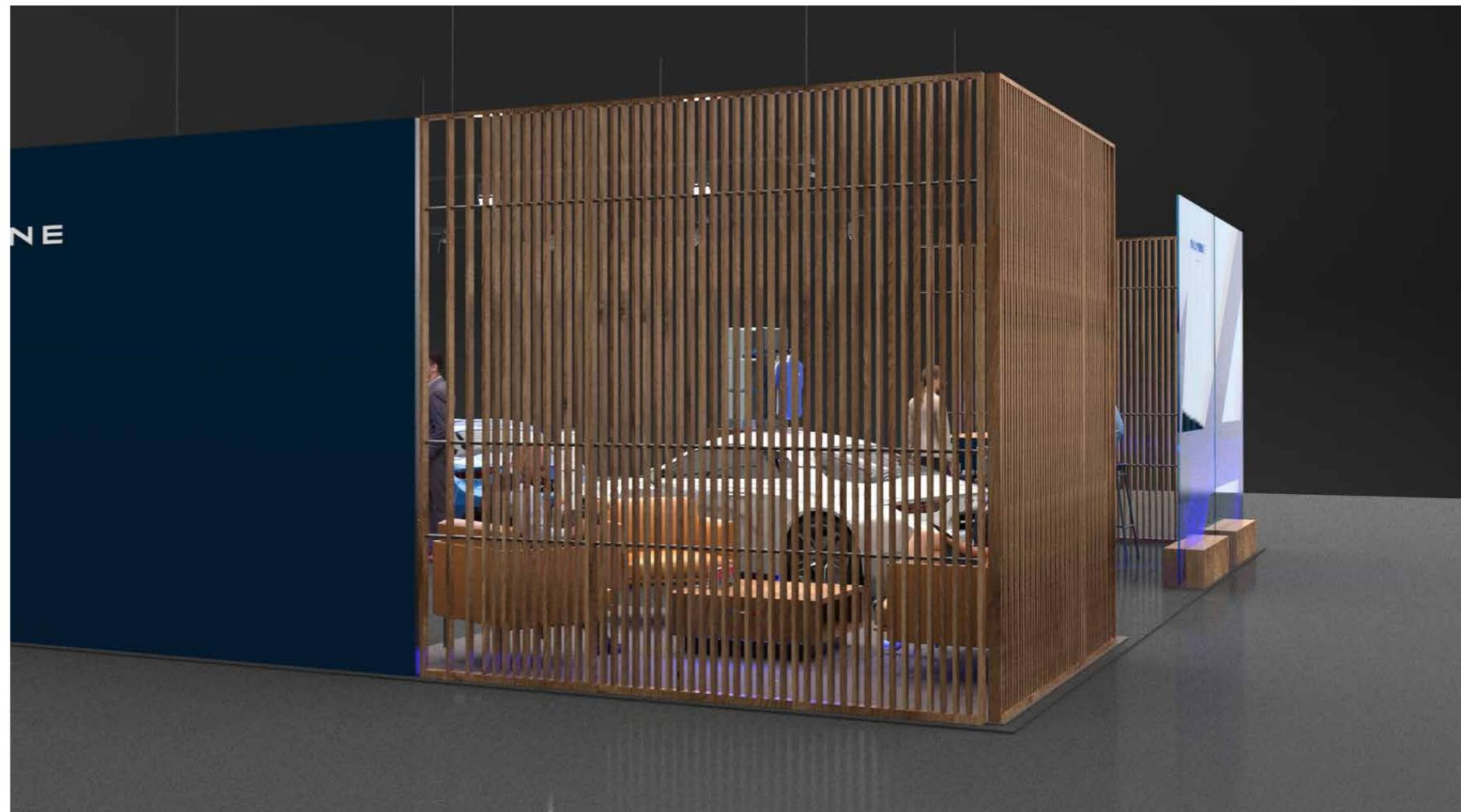


## le claustra

Le claustra permet de délimiter l'espace de présentation produits à l'espace clients. Il contribue à créer un espace intime tout en offrant une perméabilité visuelle.

### Comment et où l'implanter ?

Le claustra s'implante naturellement dans les angles de l'Alpine Center EVO. Une partie peut recouvrir partiellement la fresque.

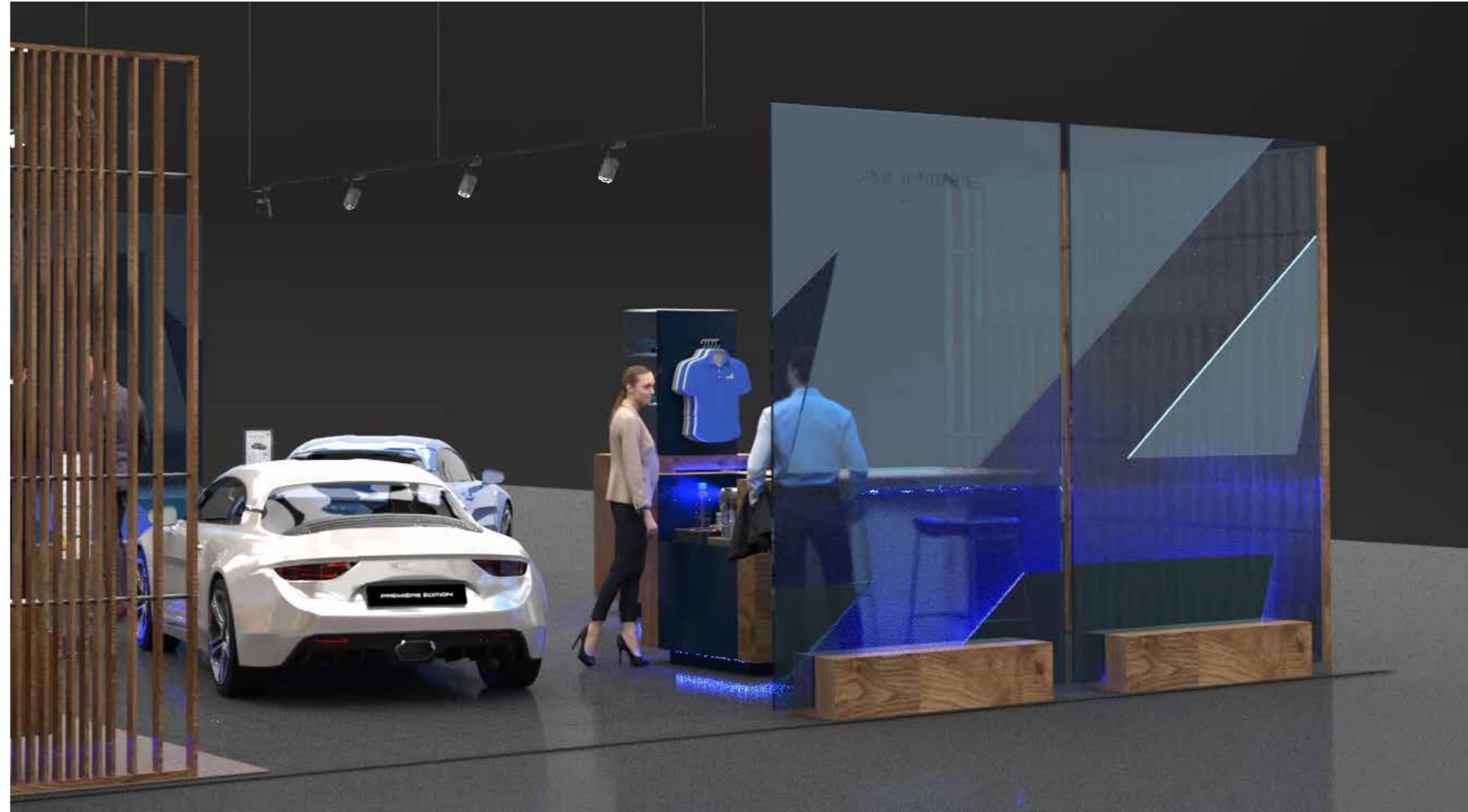


## la paroi vitrée autoportante

A fort impact, la paroi vitrée, rétro-éclairée et griffée de l'emblème Alpine contribue à créer un espace intime tout en offrant une perméabilité visuelle et une bonne isolation phonique.

### Comment et où l'implanter ?

Elle est de préférence installée à proximité de l'espace de vente ou de l'espace co-working



## 6

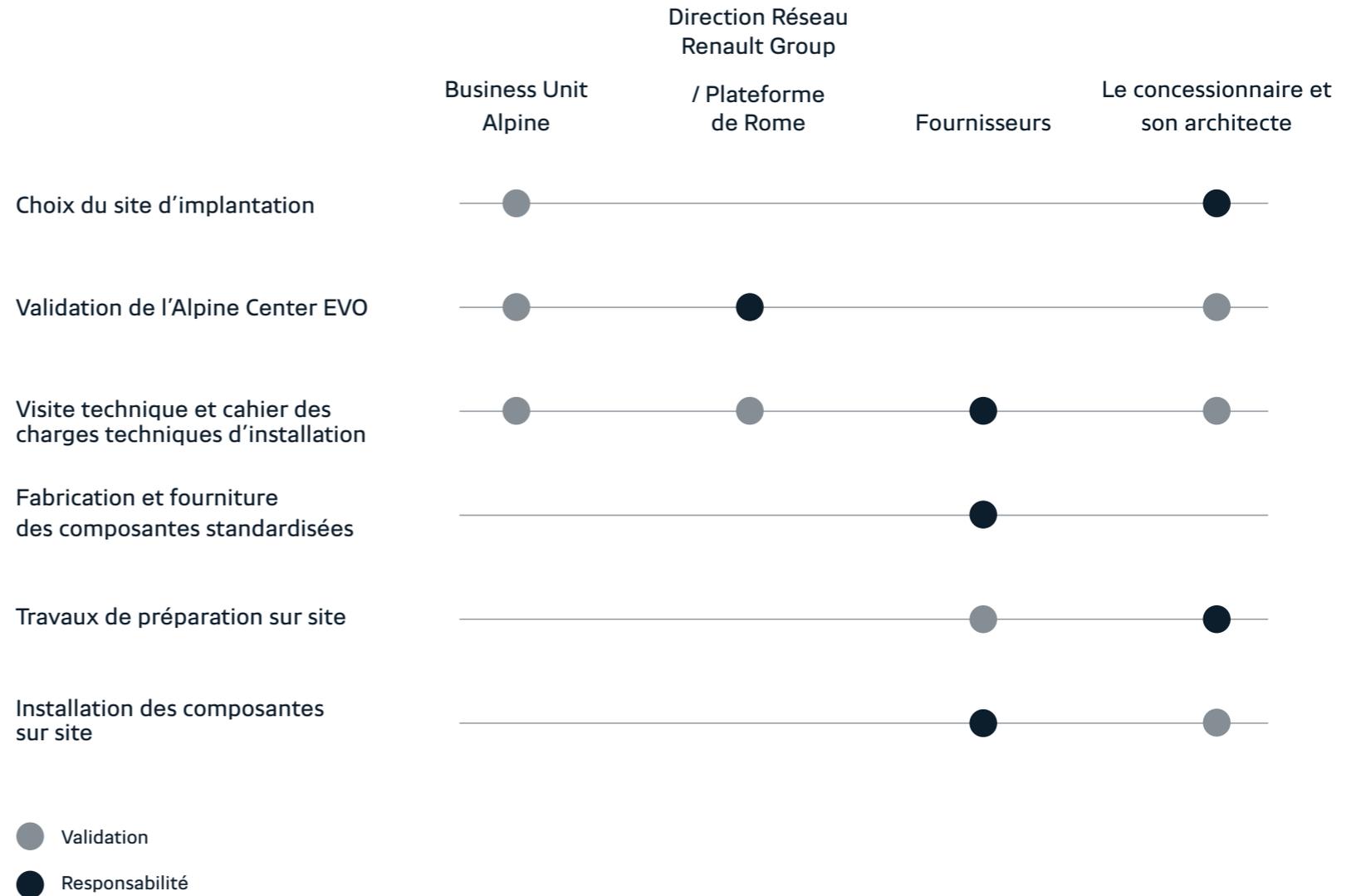
## le process de déploiement

Pour revenir au sommaire général,  
veuillez cliquer sur le bouton



## Les rôles des intervenants

Le tableau ci-contre présente la répartition des responsabilités des intervenants selon les différentes phases d'un projet d'implantation.



## Qui fait quoi ?

Le tableau ci-contre présente les différentes composantes et la répartition des responsabilités des intervenants en terme de fourniture et d'installation.

	Le concessionnaire et son architecte	Fournisseurs
<b>Travaux préparatoires</b>		
- Passage de l'alimentation extérieure	●	
- Réalisation du massif béton du totem	●	
- Préparation et nettoyage des surfaces en enrobé	●	
- Libération de la surface dédiée à l'espace	●	
- Passage des alimentations dans le showroom	●	
- Mise à jour de l'éclairage existant	●	
- Dégagement de l'accès pour l'installation	●	
<b>Composantes extérieures</b>		
- Installation de l'enseigne en façade	●	
- Installation de la borne signal ou du totem	●	
- Neutralisation des marquages des places de parking	●	
- Marquage au sol de la zone d'exposition Alpine	●	
- Installation de la plaque Alpine Service		●
<b>Composantes intérieures</b>		
- Fresque		●
- Clastra et paroi vitrée		●
- Totem en verre		●
- Moquette de l'Espace clients		●
- Mobilier de vente et lounge (tables et fauteuils)		●
- Mobilier de configuration et vitrine objets dérivés		●
- Réglage de l'éclairage sur la fresque et les véhicules		●
- Présentoir prix digital		●
- Installation Matériel IT		●
- Mobiliers co-working, livraison, lounge...		●
- Commande du merchandising (via Alpine)	●	

## Processus général

Le tableau ci-contre présente les grandes phases du processus type d'implantation d'un Alpine Center EVO dans un showroom Renault Store.

### Description des étapes pour l'installation

---

- Les démarches administratives sont gérées par le Concessionnaire et son Architecte.
- Dès le site sélectionné, les fournisseurs du réseau Alpine prennent contact avec le Concessionnaire pour organiser une visite technique.
- Les fournisseurs du réseau Alpine communiquent le CCTP (Cahier des Clauses Techniques Particulières) qui définit les conditions techniques à mettre en place pour l'installation de l'Alpine Center EVO : arrivées électriques intérieures et extérieures, éclairage.
- Les fournisseurs du réseau Alpine envoient le Bon de Commande et un planning prévisionnel. A réception de l'acompte, la production est lancée.
- La coordination des travaux préliminaires est gérée par le Concessionnaire avec le support des fournisseurs du réseau Alpine (Back-Office).
- L'installation de l'Alpine Center EVO est gérée par les fournisseurs du réseau Alpine (intérieur et extérieur).
- Les fournisseurs du réseau Alpine facturent directement le Concessionnaire pour leurs prestations.
- Un PV documenté des éventuelles réserves doit être établi à chaque livraison et lors de l'installation de l'Alpine Center EVO.



# Merci