

ALPINE



Guide d'application de l'Alpine Store

édition septembre 2024 - V3c

Préambule

Ce guide d'application est destiné aux équipes développement réseau et/ou acteurs de la réalisation de projets de d'Alpine Store.

Il présente les grands principes d'identification et d'implantation de l'Alpine Store et permet d'implanter la signalétique, les parkings et l'ensemble des mobiliers du showroom selon le standard.

Le monitoring de la qualité du réseau Alpine se base, par défaut, sur les chapitres 1 & 2 de ce document.



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

Chapitre 1 L'Alpine Store

1. Présentation de l'Alpine Store standard	4
2. L'extérieur de l'Alpine Store standard	7
3. L'intérieur de l'Alpine Store standard	24
4. Les parcours client	65
5. Alpine Certified	74
6. L'après-vente	79

Chapitre 2

Les variantes et dimensionnements alternatifs d'un Alpine Store	84
--	-----------

Chapitre 3

Les aménagements spécifiques.....	89
--	-----------

Chapitre 4

Le process de déploiement d'un projet type	93
---	-----------

L'Alpine Store ce qu'il faut retenir

La présentation de l'Alpine Store

Ce guide présente le Alpine Store dans sa configuration standard puis les différentes configurations possibles à adapter selon la typologie des lieux d'implantation.

Les parcours-clients explicités

La maîtrise du parcours client est la base de l'organisation de l'Alpine Store.

Le guide propose d'explorer le Alpine Store en vue subjective.

Les règles d'implantation

Le guide décrit les règles d'application des composantes de l'Alpine Store :

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

Il définit un cadre général destiné à faciliter l'installation de l'Alpine Store dans le réseau.

1.1

Présentation de l'Alpine Store standard

Pour revenir au sommaire général,
cliquer sur le bouton



L'Alpine Store, un héritage revendiqué



Nés dans les Alpes, les valeurs et le savoir-faire d'Alpine ont su définir une relation particulière entre le conducteur, sa machine et l'environnement.

«J'ai choisi le nom d'Alpine car cet adjectif représente pour moi le plaisir de conduire sur les routes de Montagne.»

Jean Rédélé, fondateur d'Alpine.

Le showroom de l'Alpine Store est la promesse d'une expérience physique et digitale d'une marque premium, sportive et moderne.

Son aménagement est le reflet de l'histoire et de l'héritage de la marque Alpine créant ainsi une passerelle entre le passé et le présent tout en adoptant un langage visuel contemporain.

Il est important que cet espace soit clos et rendu indépendant d'autres showrooms même appartenant au Groupe Renault.

L'Alpine Store standard

EXTERIEUR

Minimum 3 Véhicules essai



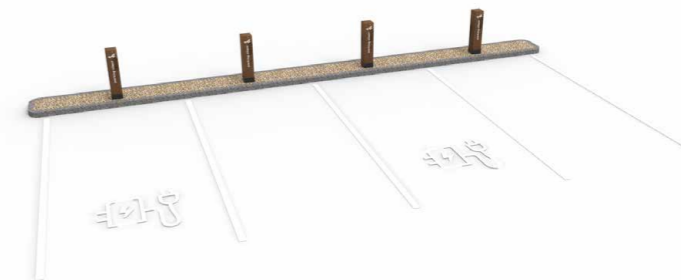
+ solution de recharge

Minimum 2 Véhicules Alpine Certified



+ solution de recharge

Minimum 3 Places de parking client



+ solution de recharge

Showroom minimum 200 m²

INTERIEUR

Exposition



Minimum
4 véhicules neufs

Livraison



Minimum
1 véhicule

1 Conseiller Alpine



Maximum
< 150 véhicules par an

1 Chargé APV



APV / Livraison
si adapté au marché

Atelier*

1 Cotech



Petite mécanique / EV compatible

* activité complémentaire (optionnelle)

1.2

L'extérieur de l'Alpine Store standard

Pour revenir au sommaire général,
cliquer sur le bouton



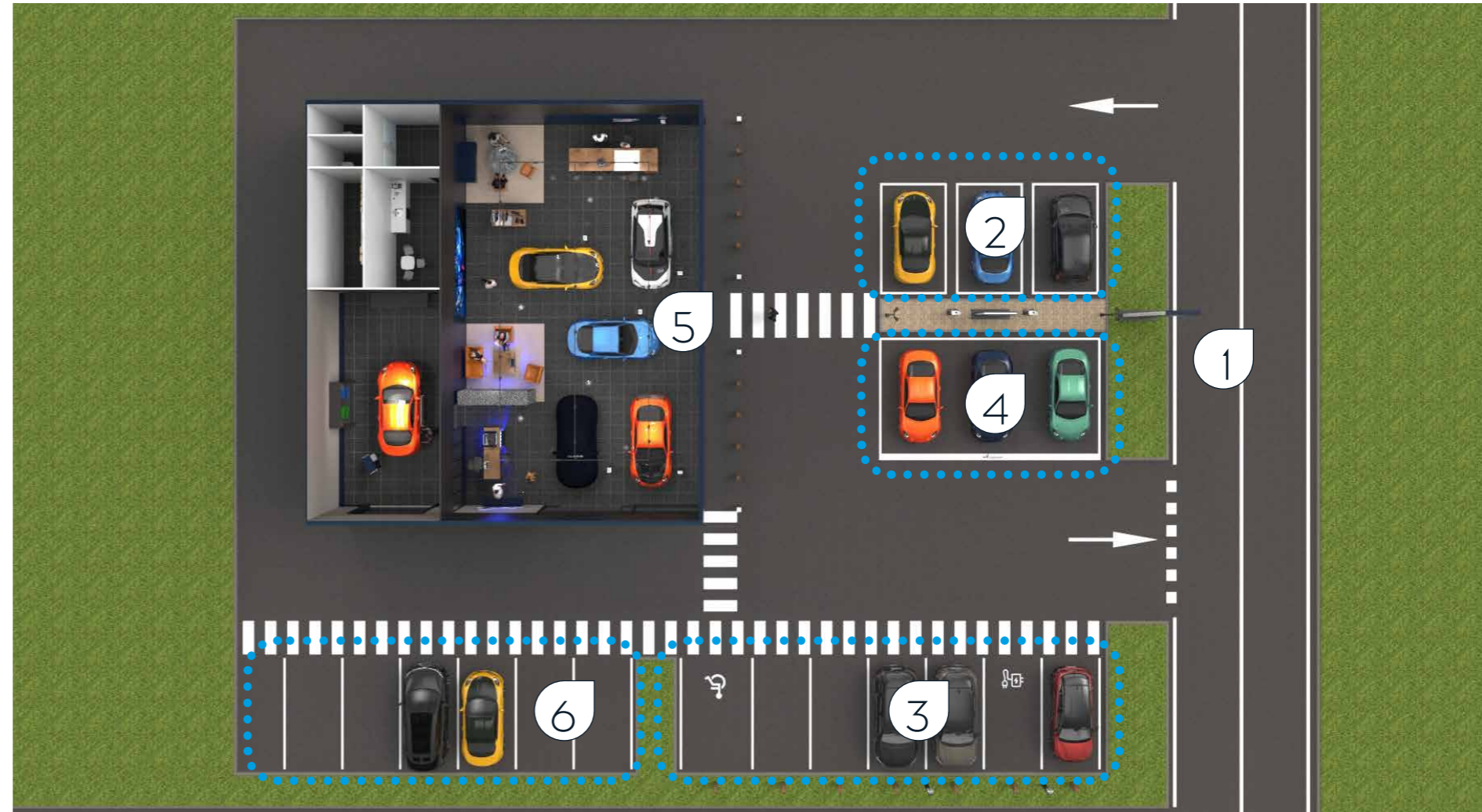
Les composantes **extérieures minimum** de l'Alpine Store **standard**

	Showroom de 200 m²
Zone essai	Minimum 3 VN
dont totem	1
dont borne de recharge.....	une solution par véhicule
Zone Certified.....	Minimum 3 VO
dont totem.....	1
dont borne de recharge.....	une solution par véhicule
Parking client	Minimum 4 places
dont potelet "Visiteur Alpine" 1 par véhicule	
dont solution de recharge.....	pour 3 véhicules minimum
Enseigne	minimum 1
Totem institutionnel (si autorisé par l'urbanisme local).....	1

Les composantes extérieures schéma fonctionnel

L'Alpine Store est composé de différentes zones d'accueil et d'expositions, bien distinctes.

1. signalétique et entrée du site
2. la zone d'exposition Test drive
3. le parking client Alpine
4. la zone Certified
5. l'entrée du showroom
6. le parking APV



Les espaces extérieurs

vue des éléments de signalétique



Les espaces extérieurs

vue de la zone essai



Les espaces extérieurs

vue de la zone Certified



Les espaces extérieurs

vue du parking client



Les espaces extérieurs vue de la façade principale



Les composantes extérieures l'essentiel



l'enseigne
signale l'entrée du showroom de
l'Alpine Store



le totem (4,5m / 6,5m)
signale la proximité de
l'entrée de l'Alpine Store



**le totem (2,4m)
Alpine**
signale la présentation de la
gamme Alpine et les essais



**le totem (2,4m)
Alpine Certified**
signale la présentation des véhicules
d'occasion



les potelets de parking client
pour réserver les places aux visiteurs de
l'Alpine Store



la plaque d'atelier
signale l'activité
après-vente



**les bornes de
recharge**
le parking client, le essai
et la zone Certified de
l'Alpine Store doivent
être équipés de solutions
de recharge

Les composantes extérieures

le totem

Le totem signale la proximité de l'Alpine Store

Comment et où les planter ?

Le totem est implanté, de préférence, dans l'axe de l'entrée du showroom.

En fonction des contraintes urbaines, 2 formats de totem sont disponibles.

Détails techniques

Dimensions : l.1400 x h.**6500** x ép.240 mm.
ou : l.980 x h.**4500** x ép.140 mm.

Face en aluminium laqué bleu foncé RAL 5011. Chant en aluminium laqué blanc RAL 9003 en finition satinée. Emblème Alpine en PMMA blanc rétroéclairé.

Option :

en complément du totem, trois drapeaux peuvent être installés en limite de propriété pour augmenter la visibilité de l'Alpine Store.



Les composantes extérieures

l'enseigne de façade

Le logotype Alpine signe les façades du showroom.

Comment et où l'implanter ?

L'enseigne Alpine est centrée au milieu de la vitrine ou au dessus de la porte d'entrée selon la situation de celle-ci.

Une seconde enseigne Alpine peut être implantée sur une façade secondaire (même dépourvue de vitrine).

Détails techniques

dimension standard préconisée :

ép. 70 x h. 250 x L. 2918 mm

Lettres-boîtiers rétroéclairés en PMMA Blanc diffusant. Chants en tôle laqué noir mat.



Les composantes extérieures

la zone d'essai

Cette zone extérieure présente la gamme de véhicules Alpine, disponible à l'essai devant la façade principale du showroom.

Comment et où l'implanter ?

Cette zone s'implante de préférence dans l'axe de la porte d'entrée.

Elle est matérialisée par un marquage au sol de couleur blanche (un marquage par véhicule) et un totem de 2,40 m signé "Alpine".

Détails techniques

Dimensions du totem : h.2400 x l.1400 x ép.160 mm.
Face en aluminium laquée bleu foncé RAL 5011.
Chant en aluminium laqué blanc RAL 9003 en finition satinée. Emblème Alpine en PMMA blanc rétroéclairé.

Dans certains cas, le totem peut être mutualisé avec la zone Certified (marquage recto/verso).

Marquage au sol en peinture epoxy bi-composante.

Cette zone est équipée de bornes de recharge.



Les composantes extérieures la zone Certified

Cette zone extérieure présente les véhicules d'occasion uniquement de la gamme Alpine

Comment et où l'implanter ?

Cette zone s'implante de préférence vers l'entrée du showroom, dans le parcours client.

Elle est matérialisée par un marquage au sol de couleur blanche comportant la signature "Alpine Certified" et un totem de 2,40 m signé "Alpine Certified"

Détails techniques

Dimensions du totem : h.2300 x l.1400 x ép.160 mm.
Face en aluminium laqué bleu foncé RAL 5011. Chant en aluminium laqué blanc RAL 9003 en finition satinée. Emblème Alpine certified en PMMA blanc rétroéclairé.

Dans certains cas, le totem peut être mutualisé avec la zone essai (marquage recto/verso).

Marquage au sol en peinture epoxy bi-composante.

Cette zone est équipée de bornes de recharge.



Les composantes extérieures les marquages de vitrine

Les marquages de vitrine répondent à une contrainte légale mettant en évidence les parties vitrées des façades des showrooms.

Comment et où les implanter ?

Ces marquages sont apposés sur toutes les parties vitrées du showroom, portes et dormants. Les informations pratiques (horaires d'ouverture) sont inscrites sur l'un des ouvrants.

Détails techniques

Adhésif blanc mat découpé collé à l'intérieur de la vitrine du showroom.

Les horaires sont en lettres découpées blanches, posées sur l'un des ouvrants de la porte.



Les composantes extérieures

les potelets de défense des vitrines

Les vitrines du showroom doivent être protégées par un trottoir, des plots, une bordure ou des potelets.

Lorsque le showroom n'est pas dans un site sécurisé, les vitrines doivent être protégées par des défenses renforcées dites "antibélier"

Des potelets en bois ou imitation bois ont été développés pour chaque fonction.

Comment et où les implanter ?

Les potelets sont répartis le long de la façade et idéalement placés à 1,4m de la vitrine afin de créer un cheminement piétons et PMR.

Détails techniques

Dimensions :

standard POE : 850 x 200 x 200 mm

entrée ou baie de service POB : 950 x 200 x 200

Potelet acier galvanisé habillé bois ou adhésif (imitation noyer). Capot blanc pour signaler les passages.



Les composantes extérieures

le marquage de la baie de service

Pour signaler la présence d'une activité APV, dans un Alpine Store ou de surcroît dans un site multimarques, une plaque signée Alpine est posée sur le bardage.

Comment et où les implanter ?

La plaque est fixée à l'entrée de la baie de service concernée

Il existe en option une version rétro-éclairée

Détails techniques

Dimension : 600 x 750 mm Plaque en aluminium laqué bleu RAL 5011

lettrage adhésif blanc (bleu et rouge).

ou

lettrage PMMA rétro-éclairé par LEDs

Pose à 1200 mm du sol / 600 mm à gauche ou à droite de la baie de service



PLA

Les composantes extérieures

les marquages de parking client

Signifiant l'attention que la marque Alpine porte à ces clients, chaque place de parking est identifiée par un potelet signé «visiteurs» et le logo Alpine.

Ce dispositif est particulièrement recommandé dans les sites multimarques afin de réserver des places pour les clients Alpine.

Au moins 4 places sont équipées de solutions de recharge électrique.

Comment et où les implanter ?

Les potelets sont placés en face de chaque place de parking à une distance de sécurité suffisante.

Détails techniques

Dimensions : 950 x 200 x 200 mm

Potelet acier galvanisé habillé bois ou adhésif (imitation noyer). Marquage adhésif blanc



1.3.1

L'intérieur de l'Alpine Store standard

Pour revenir au sommaire général,
cliquer sur le bouton



Les composantes **intérieures minimum** du showroom de l'Alpine Store **standard**

Showroom de 200 m²	
Véhicules exposés	4 VN (ou 3VN + 1 VO)
VO dans le showroom	1 maximum
Véhicule en livraison dans le showroom.....	1
Wall box de recharge (démonstration).....	1
Espace de vente (un par conseiller).....	1
Configurateur (table de confection).....	1
Mobilier merchandising	1
Espace APV (dont chargé APV).....	1
Lounge.....	1
Ecran LEDs 5x5 ou 4x4	1
Enseigne A	1
Etagère héritage.....	1
Simulateur de conduite.....	en option

Les espaces intérieurs du showroom

Schéma fonctionnel

L'Alpine Store est composé de différentes zones d'accueil et d'expositions, bien distinctes.

1. l'entrée du showroom / exposition des véhicules
2. l'espace vente
3. l'espace configuration
4. la réception APV / livraison
5. le merchandising
6. l'espace livraison
7. l'espace lounge



Les espaces intérieurs du showroom l'exposition des véhicules



Les espaces intérieurs du showroom l'espace vente

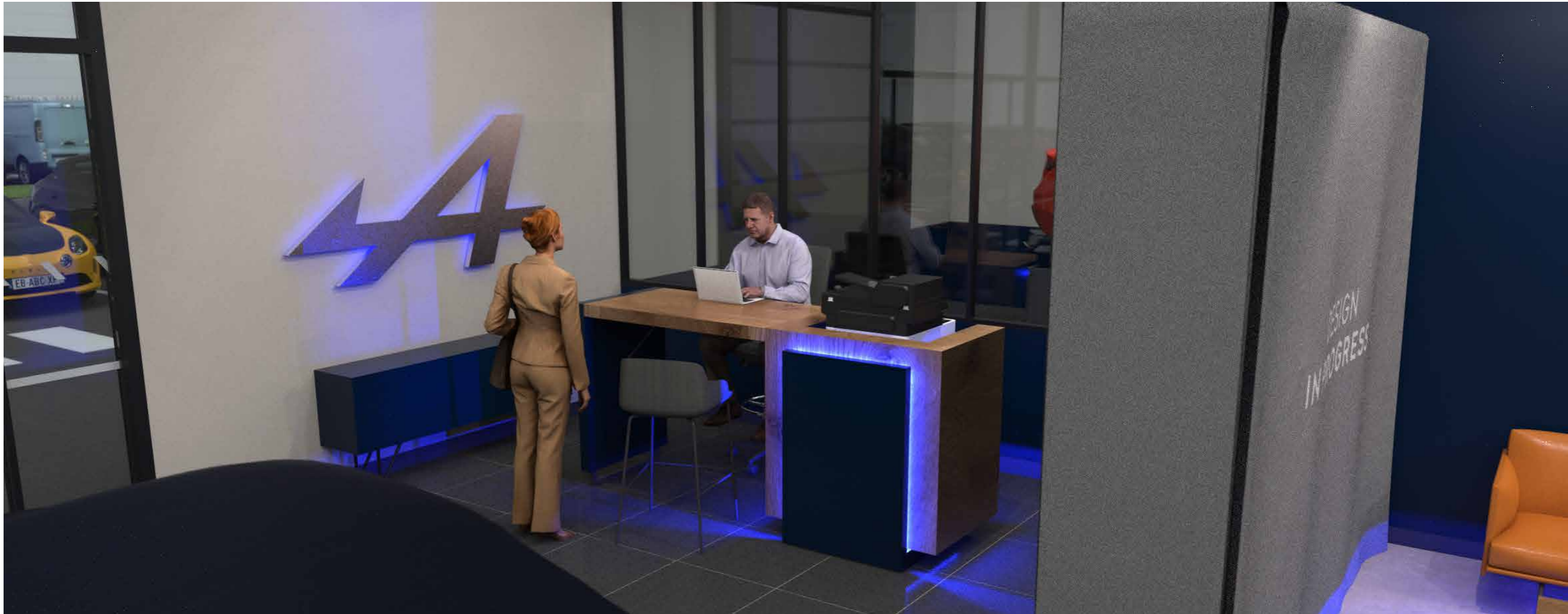


Les espaces intérieurs du showroom

l'espace configuration



Les espaces intérieurs du showroom l'espace après-vente



Les espaces intérieurs du showroom

L'enseigne lumineuse



Les espaces intérieurs du showroom le merchandising



Les espaces intérieurs du showroom

l'espace livraison



Les espaces intérieurs du showroom

l'espace lounge



Les espaces intérieurs du showroom

l'atelier visible du showroom



1.3.2

L'organisation des espaces

Pour revenir au sommaire général,
cliquer sur le bouton



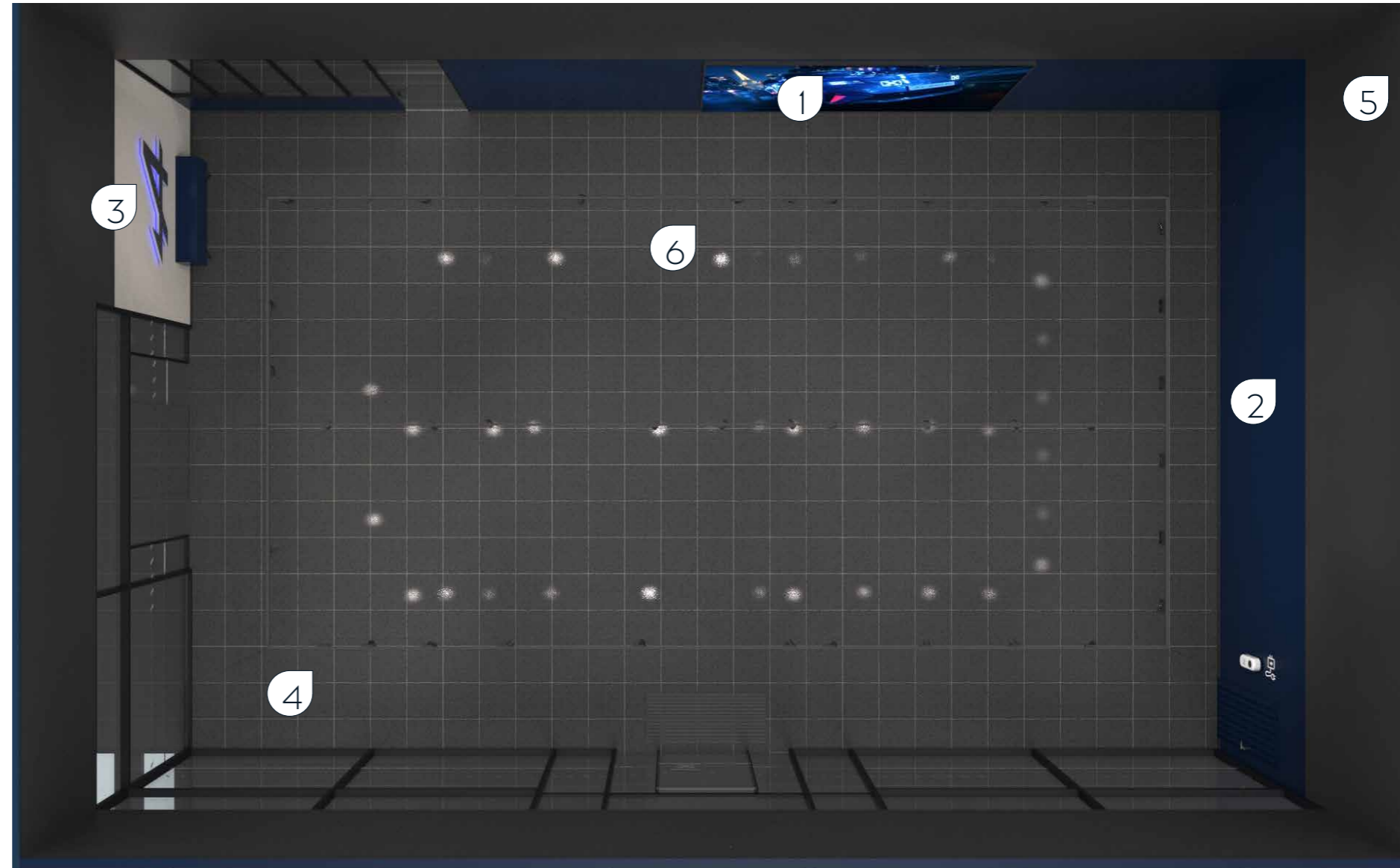
L'organisation des espaces

les murs, le sol, le plafond
et l'éclairage

Chaque mur du showroom remplit une
fonction de communication spécifique

Comment les répartir ?

1. **L'écran LEDs** doit être repérable de l'extérieur ou dès l'entrée du client dans le showroom.
2. **Le mur bleu nuit** accueille la zone de configuration composée de l'écran digital et du meuble de confection.
3. **l'enseigne «A»** rétro-éclairée sur un mur gris clair en général implanté vers la livraison.
4. **Le sol** est composé de dalles de carrellage en grès céram gris anthracite.
5. **Le plafond** et les infrastructures à partir de 3m de haut sont peint en noir mat profond
6. **Les éclairages** sont installés sur des rails et permettent la modularité des spots directionnels et d'ambiance.



L'organisation des espaces

l'espace vente

Comment et où les implanter ?

L'espace est positionné en général dans un angle, de façon à ce que le conseiller ait une vue globale du showroom et notamment sur l'entrée.

Il est à distance des autres espaces afin de respecter la confidentialité des échanges.



L'organisation des espaces

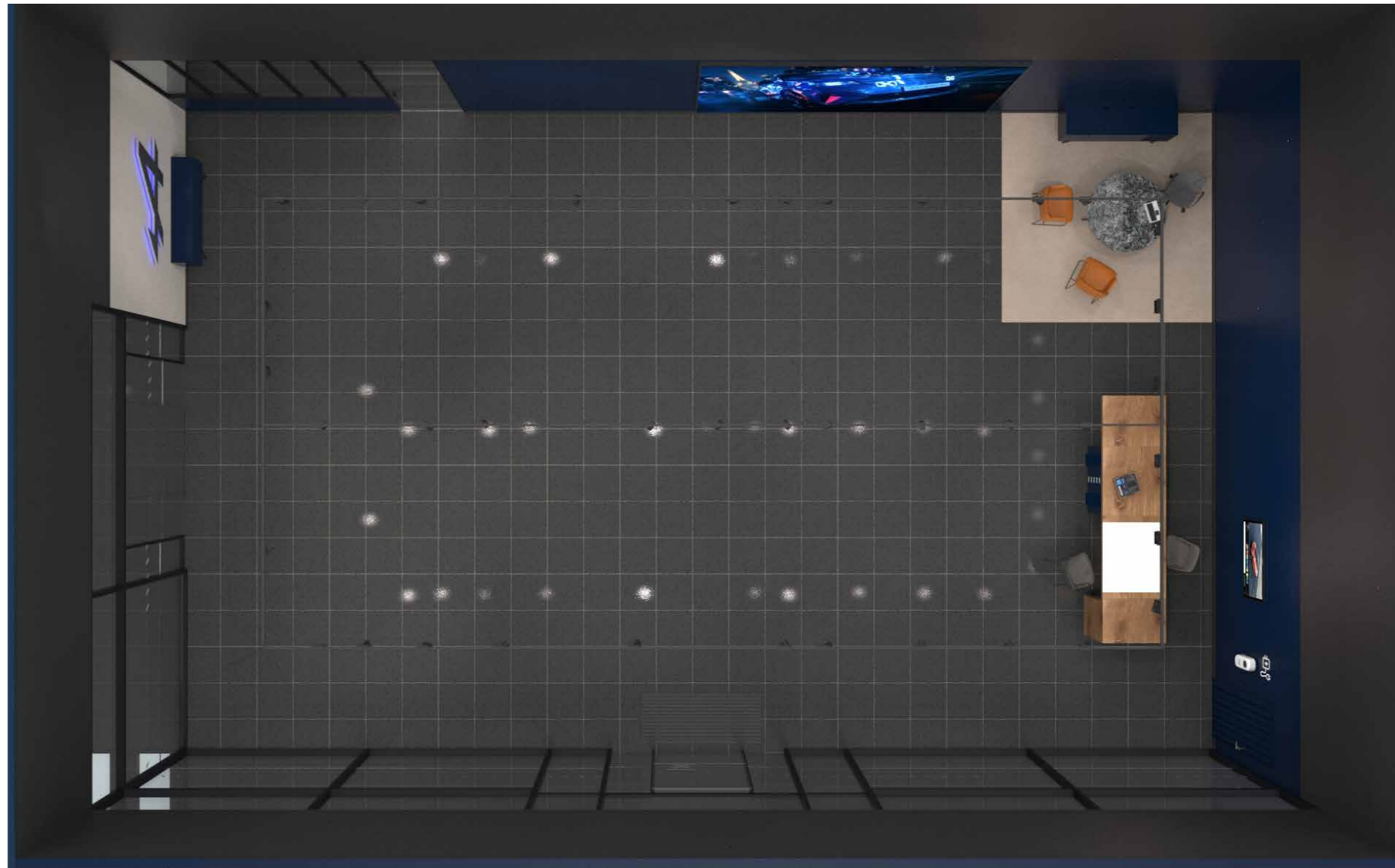
l'espace configuration

La table de façonnage est l'élément central de l'échange entre le client et le conseiller.

C'est également le lieu de la configuration du véhicule. Elle contient les plateaux à échantillons présentant les différentes versions du véhicule, valorisés par une présentation sur le plateau central en Corian blanc de la table.

Comment et où l'implanter ?

La table de façonnage est implantée en regard des véhicules exposés, face à l'écran digital



L'organisation des espaces

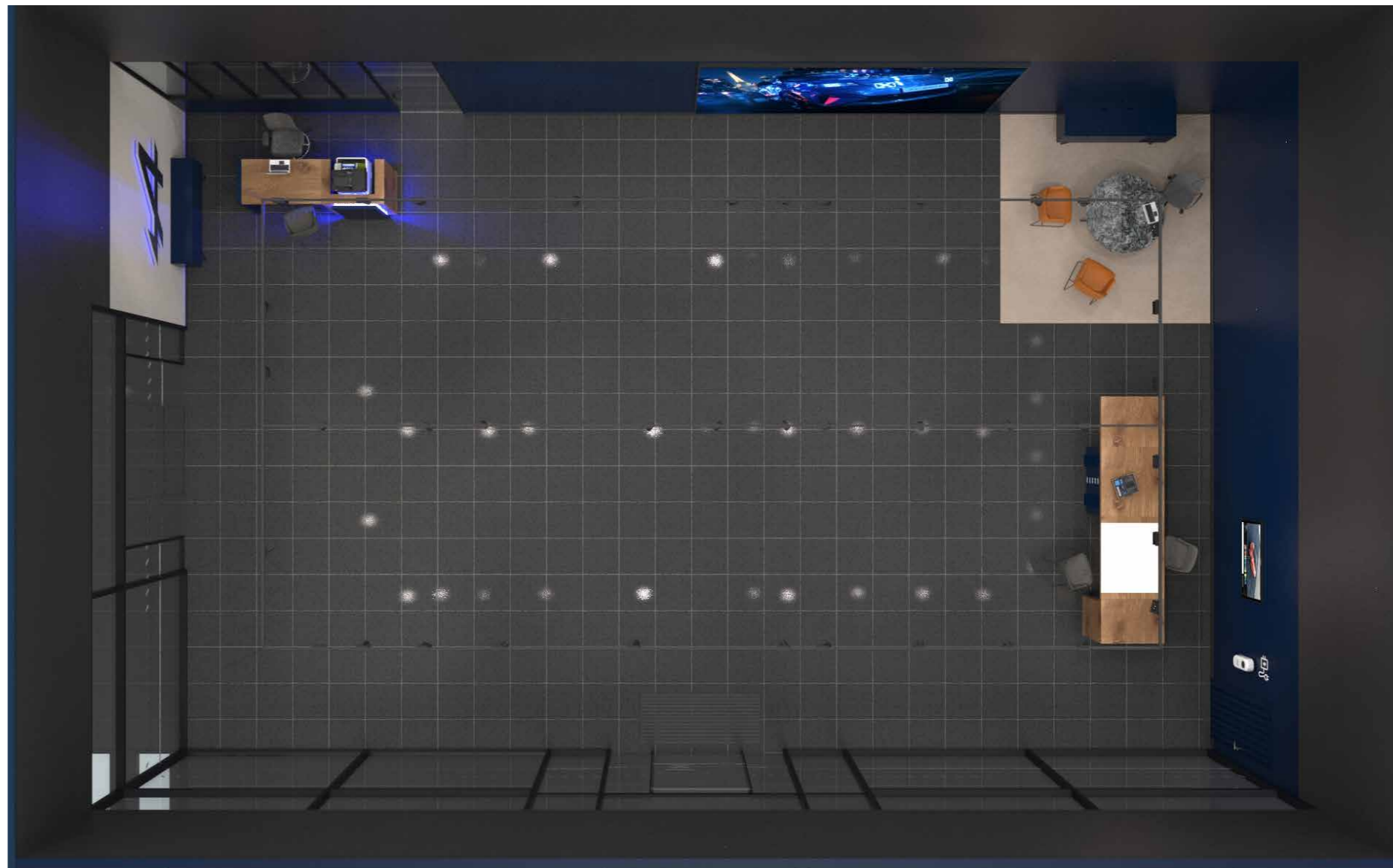
l'espace après vente / livraison

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 administratifs pour l'APV ou la livraison d'un véhicule.

Ce mobilier est éclairé par un ruban LEDs.

Comment et où l'implanter ?

Ce mobilier est disposé à proximité de l'espace vente sans pour autant le parasiter.



L'organisation des espaces

le merchandising

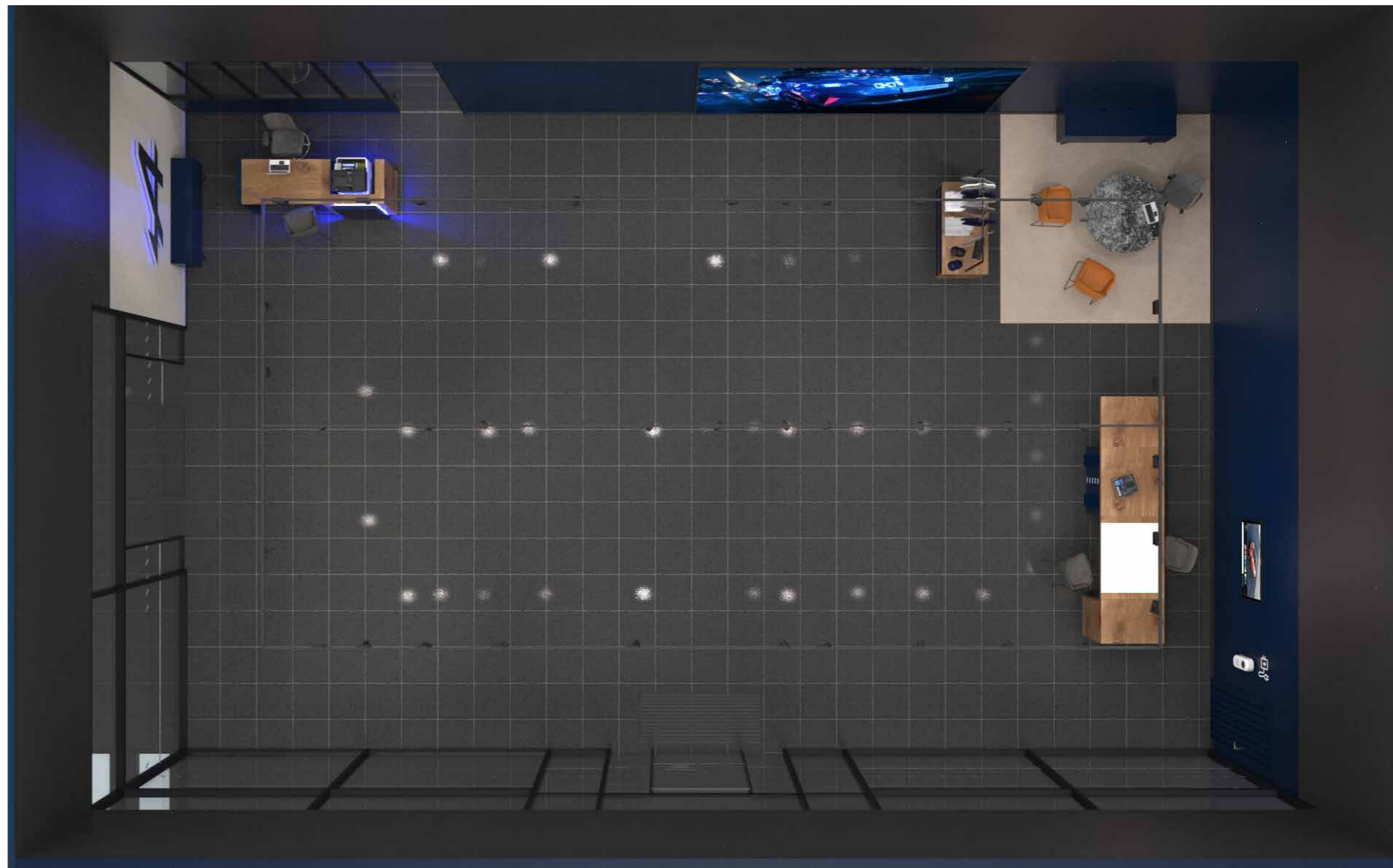
Les mobiliers de merchandising permettent de proposer des produits dérivés et des vêtements de la marque en vente exclusivement dans le Alpine Store.

Un meuble à étagères ou portique et 2 formats de vitrines sont disponibles en fonction des volumes de vente.

Les vitrines sont éclairées par un ruban LEDs.

Comment et où l'implanter ?

Ces mobiliers sont installés dans le flux client, sans encombrer le passage des véhicules.



L'organisation des espaces

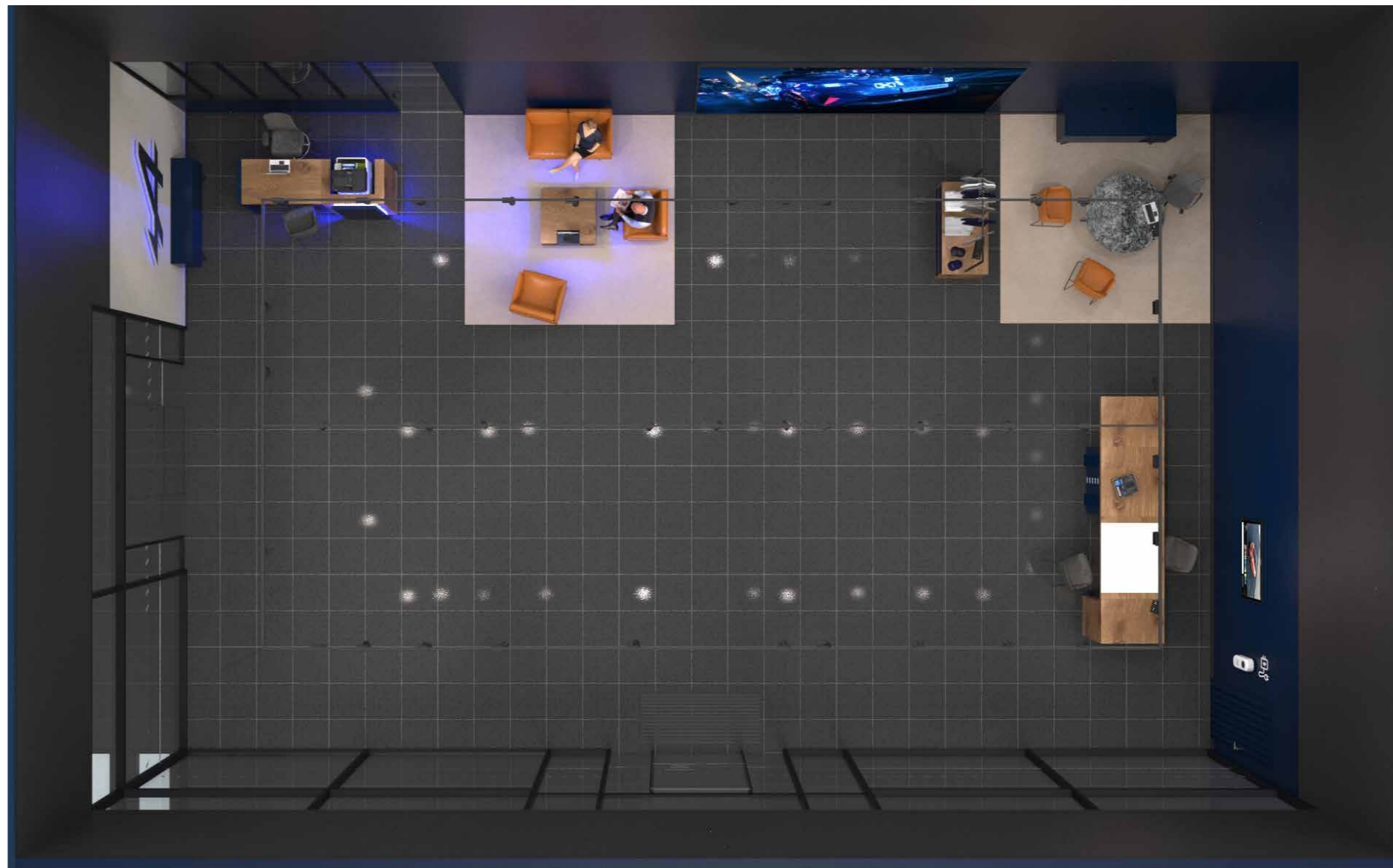
le lounge

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 des brochures des produits Alpine sont présents dans un rangement de la table qui est éclairée par un ruban LEDs.

Comment et où l'implanter ?

Il est disposé à une distance suffisante de l'espace vente afin de respecter la tranquillité de ses occupants

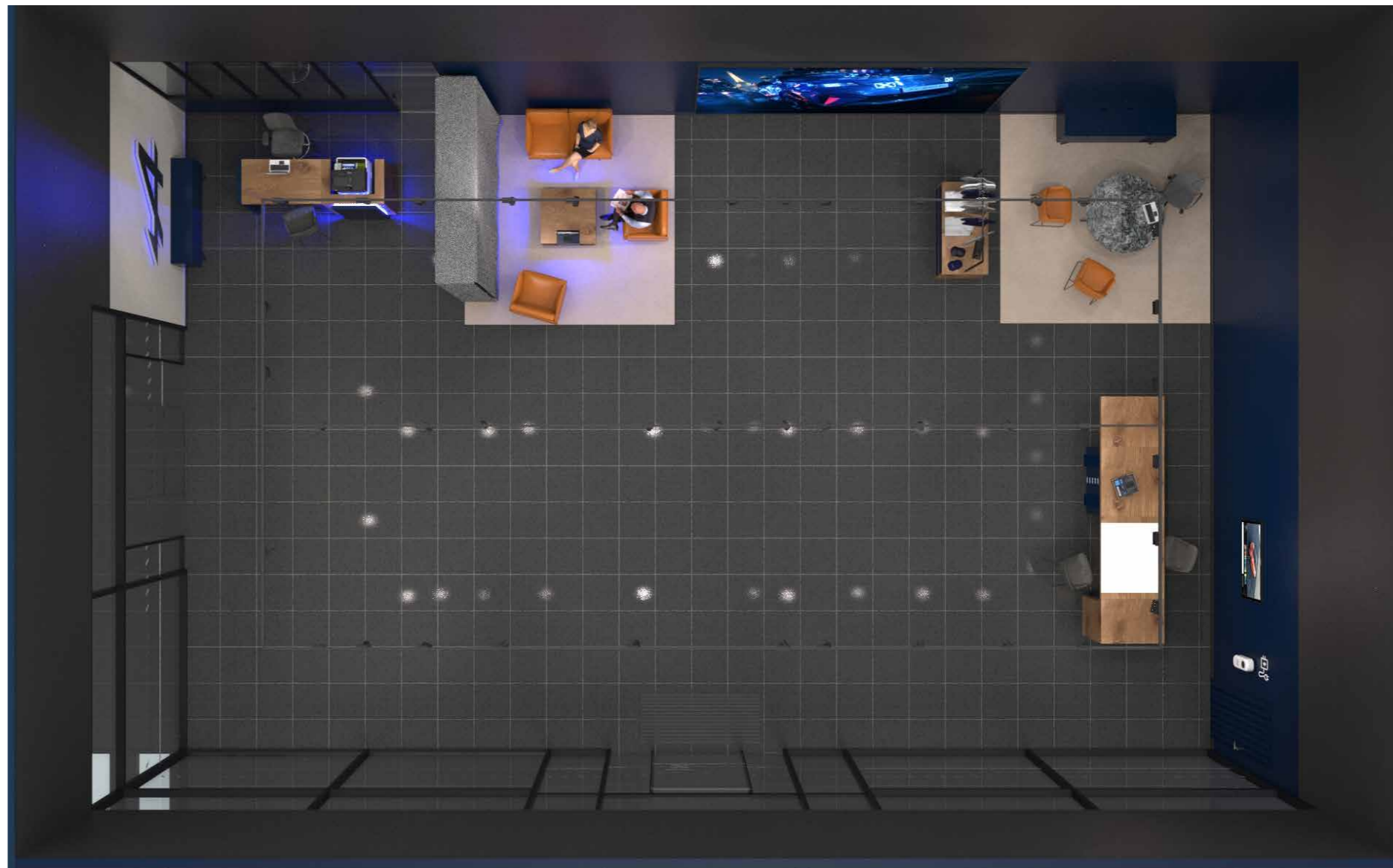


L'organisation des espaces l'étagère héritage

Ce mobilier permet d'exposer des pièces mécaniques de la marque ou d'objets à forte valeur ajoutée ou technologique tel que des éléments en carbone, des dossiers de fauteuil ou des systèmes de freinage.

Comment et où l'implanter ?

L'étagère sert à décorer et à séparer des espaces. On la place le plus souvent à proximité du lounge.



L'organisation des espaces

les véhicules

La rigueur de présentation des véhicules exposés dans le showroom est un gage de bonne organisation et de qualité.

Comment et où l'implanter ?

Les véhicules sont installés de manière orthogonale et répartis harmonieusement dans le showroom.

Il est indispensable que leur positions garantissent une bonne manœuvrabilité lors d'un changement de modèle.

La zone de confort au sol d'un véhicule exposé est d'environ 30 m². Il faudra veiller à l'ouverture des portes et du coffre. (soit environ 1,20 m minimum autour du véhicule)



L'organisation des espaces

la livraison

Moment chargé d'émotions pour le client, la livraison de son véhicule s'effectue dans le showroom.

Comment et où l'implanter ?

Une entrée dédiée peut être prévue à la livraison. Le cas échéant, elle s'effectue par la porte d'entrée client.

Cette zone doit être si possible à distance de l'espace vente ou configuration pour ne pas parasiter l'échange.

Il est recommandé de proposer des produits dérivés à proximité de cet espace.



1.3.3

Les composantes intérieures du showroom standard

Pour revenir au sommaire général,
cliquer sur le bouton



Les composantes intérieures du showroom l'essentiel



le merchandising
pour acheter les produits dérivés



l'espace configuration
pour s'appropriier son nouveau véhicule

l'espace après-vente
pour confier son Alpine



Bornes de recharge
A des fins de démonstration, le showroom est équipé d'une borne de recharge



l'espace après-vente
pour confier son Alpine



l'espace vente
pour négocier sereinement



l'espace après-vente
pour confier son Alpine



Les composantes intérieures du showroom

l'espace vente

Ce mobilier se compose de :

1. deux fauteuils destinés aux clients
2. une chaise destinée au Conseiller
3. une table ronde
4. un tapis
5. une console

Comment ?

Les fauteuils sont positionnés autour de la table ronde sur un tapis carré de 3,5 x 3,5 m.

La console permet de ranger du matériel administratif et dissimuler un copieur A4.



L'espace vente les composantes



L'espace après-vente / livraison le mobilier

La conception de ce mobilier plus long permet à un chargé d'APV d'y travailler à plein temps.

Ce meuble peut accueillir un copieur dans la partie supérieure. Un placard en partie inférieure, sécurisé par badge magnétique, permet de stocker des consommables.

Comment et où les implanter ?

Cet espace est installé à proximité de l'entrée ou de l'accès à l'atelier s'il est présent.

APL



Les meubles merchandising

le meuble portique

Ce mobilier permet de présenter les produits dérivés de la marque Alpine.

Les objets sont en libre accès et nécessitent des antivols, le cas échéant.

Deux tiroirs fermés à clef permettent de stocker des produits.

Comment et où les implanter ?

Ce mobilier s'implante en règle générale dans la zone client du showroom entre la table de confection et l'espace vente.

Ce mobilier est livré avec un portique à vêtements.



MME

La table de façonnage

avec un bloc tiroirs

La table de façonnage est l'élément central de l'échange entre le client et le conseiller.

C'est également le lieu de la configuration du véhicule. Elle accueille les plateaux d'échantillons couleurs et matières, les teintes de carrosserie et les finitions intérieures des différentes versions.

Comment et où l'implanter ?

La table de façonnage est implantée à proximité de l'espace vente, face à l'écran digital qui permet de réaliser la configuration du véhicule.



TFM

L'étagère héritage

présentation de pièces mécaniques Alpine

Ce mobilier met en valeur les pièces mécanique à forte valeur ajoutée et renforce l'esprit motorsport de la marque.

Les pièces exposées (siège, bequet, étriller de freinage...) proviennent des ateliers Alpine.

Comment et où l'implanter ?

Elle sert de séparateur entre le lounge, l'après vente ou l'espace vendeur.



L'espace lounge

avec table connectée

Cet espace est destiné à recevoir les clients qui attendent un rendez-vous avec le conseiller ou qui ont choisi de patienter pour 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 des brochures des produits Alpine sont présents dans un rangement de cette table qui est éclairée par un ruban LEDs.

Le mobilier est disposé sur un tapis de 3,5x3,5 m

Comment et où l'implanter ?

Il est disposé plutôt dans un angle du showroom à une distance suffisante de l'espace vente afin de préserver la tranquillité de ses occupants avec une vue sur l'atelier (si présent) ou les zones extérieures du Test drive et Certified



L'espace lounge

les composantes

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



- 1 la table avec prise secteur + USB et porte-revues - Eclairage d'ambiance par LEDs
- 2 le tapis 3500 x 3500 mm
- 3 le fauteuil
- 4 le canapé 2 places



L'enseigne intérieure lumineuse

L'enseigne lumineuse Alpine signe le showroom.

Comment et où l'implanter ?

Elle est implantée sur un mur gris ou bleu pour mettre en valeur la livraison d'un véhicule, le lounge ou l'espace APV.

Une console contenant les housses de livraison ou un stockage de documents est implantée sous l'enseigne.

Détails techniques

Dimensions : 1950 x 950 mm, ep. 40mm (60 mm avec l'entretoise). Face et chant en inox brossé. Rétroéclairage par leds. Fixation déportée du mur de 20 mm.

Pose à 1200 mm du sol



L'écran immersif

L'écran immersif met en valeur les véhicules exposés et crée une ambiance typique à la marque Alpine.

Comment et où l'implanter ?

L'écran occupe plutôt le mur du fond que le client doit apercevoir par la vitrine extérieure ou lorsqu'il entre dans le showroom.

Détails techniques

Assemblage d'écrans LED (5x5).

Dimension : 2700 x 4800 mm



EIL

Le simulateur de conduite

Entrée dans un Alpine Store est une expérience sonore et visuelle. Le simulateur de conduite enrichi l'ambiance motorsport et offre au client une expérience immersive à bord d'un véhicule de la gamme ou d'une F1...

Comment et où l'implanter ?

Le module doit être positionner de manière à ne pas occulter l'écran LEDs ou la vitrine. Il est idéalement placé dans un angle du showroom inexploité.

Détails techniques : cf. fournisseur



SIM

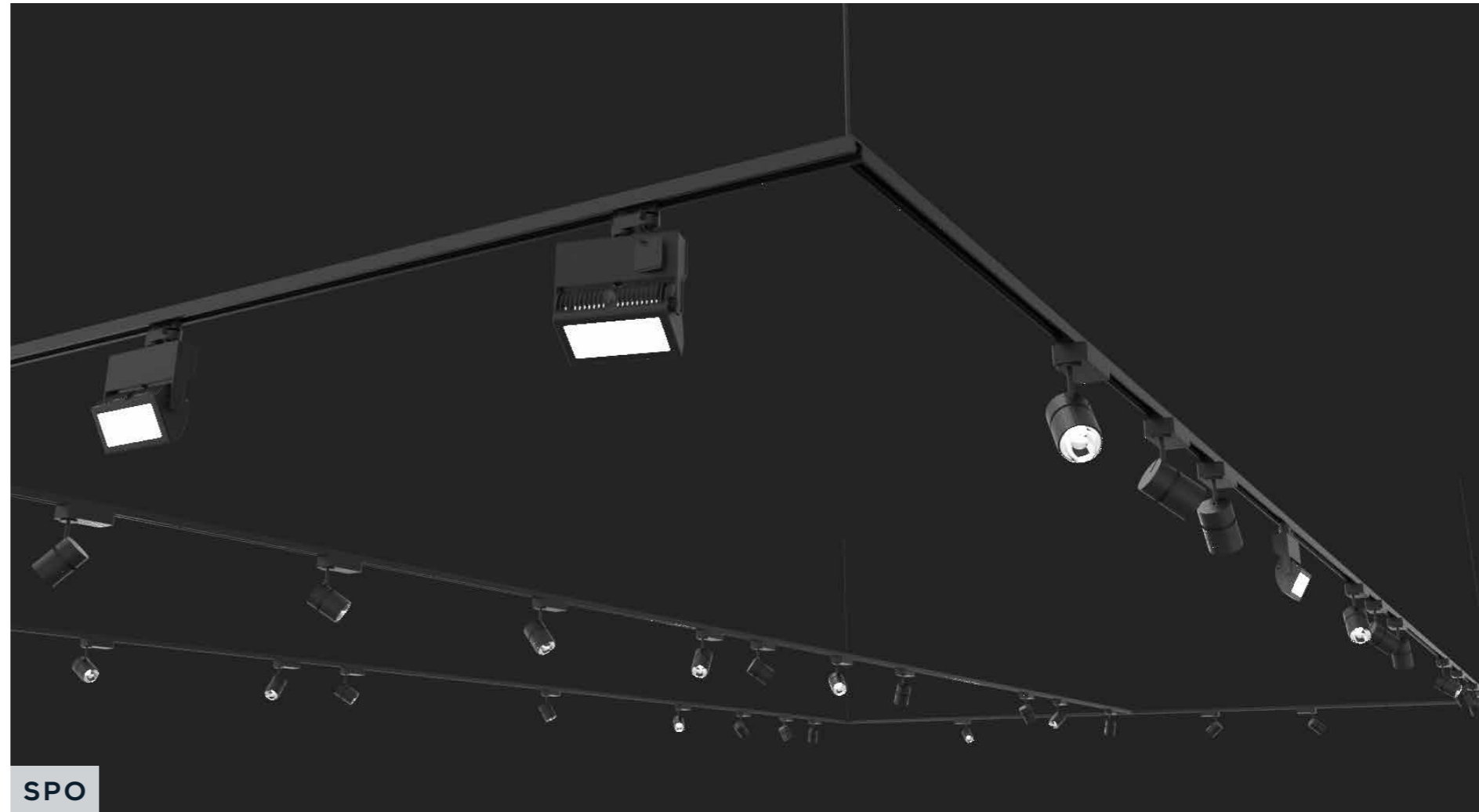
L'éclairage

L'éclairage met en valeur les véhicules exposés et les éléments de communication. Il contribue à créer une ambiance chaleureuse au Alpine Store.

Comment et où l'implanter ?

L'éclairage se compose de spots noirs orientables fixés et alimentés par des rails noirs, implantés au plafond du showroom.

- Spots directionnels pour l'éclairage des véhicules
- Spots directionnels pour l'éclairage du mobilier



Le présentoir prix

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

(visuel non contractuel)

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.



DPP

Le présentoir prix digital

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

(visuel non contractuel)

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.

Il est alimenté par le réseau électrique présent sous le véhicule.



DPD

Le carrelage

Le sol du showroom permet de mettre en valeur l'exposition des véhicules et du mobilier.

Dimensions : 60 x 60 cm

Epaisseur : 9.5 mm.

(Type : CASALGRANDE / NOVOCERAM
Réf. NO NAME - C828 - ELEGANCE)

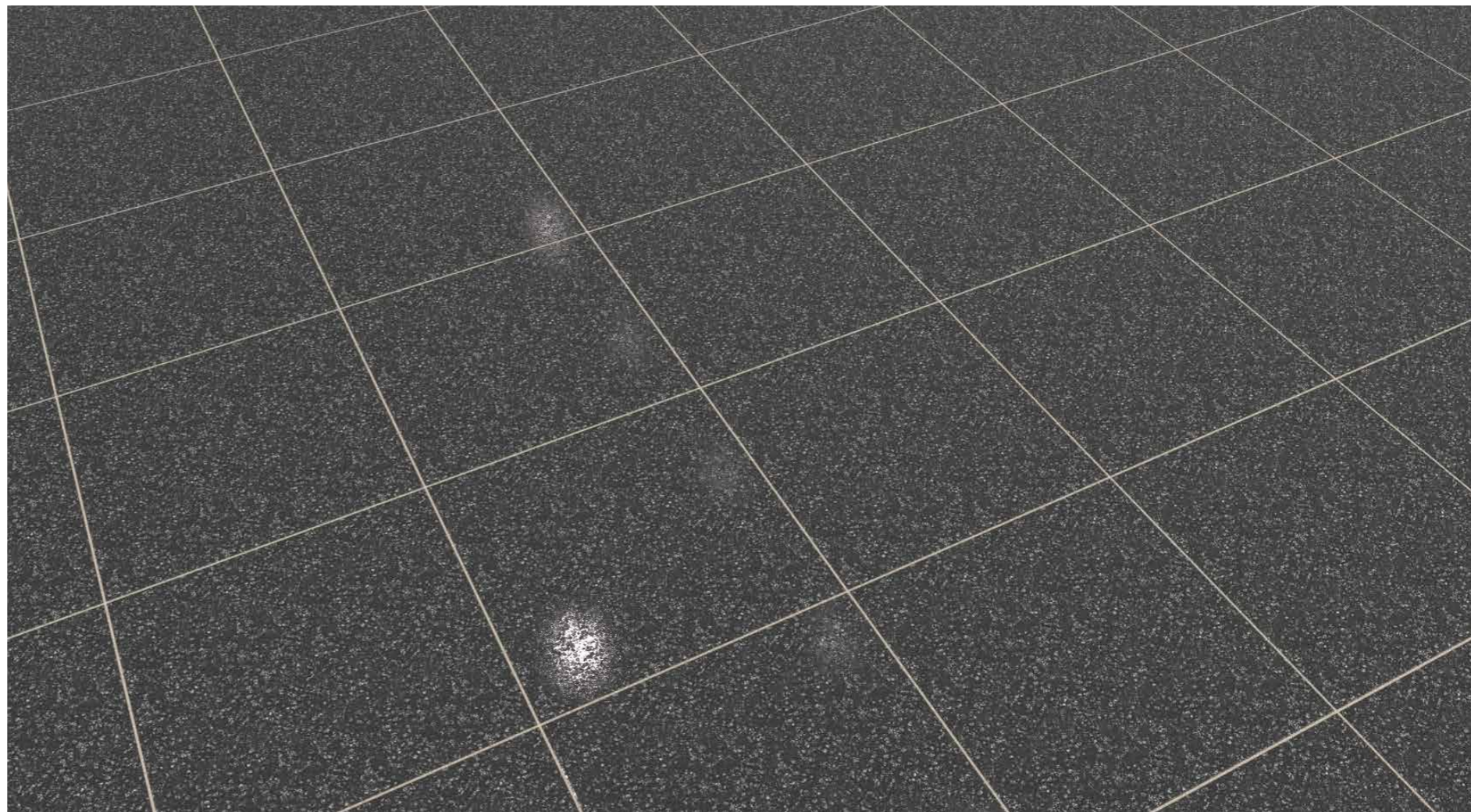
Variante pour l'atelier:

Pour réglementation plus sévère une classe de résistance à la glissance R10 est disponible (Type SORANO de CASALGRANDE).

Comment les poser ?

Pose collée par double encollage y compris coulage des joints. Les dalles seront toutes posées suivant une même orientation avec sens de la fibre perpendiculaire à la façade principale.

Les joints seront de couleur équivalente au gris anthracite RAL 7016.



Le plafond

Afin de créer une ambiance feutrée et augmenter les effets de l'éclairage sur les véhicules et ne pas créer de reflets parasites, toutes les surfaces et les infrastructures au dessus de 3m sont peintes en noir, cela permet d'estomper les objets techniques tel que les gaines, câbles, ventilation, infrastructure, charpente...

Comment ?

1. Le haut des murs au dessus de 3m et le plafond sont peints en noir mat profond.
2. Dans le cas de faux plafonds, les dalles et les rails de montage sont noirs mat.



Le marquage de la vitrine

Les marquages de vitrine répondent à une contrainte légale mettant en évidence les parties vitrées des façades des showrooms.

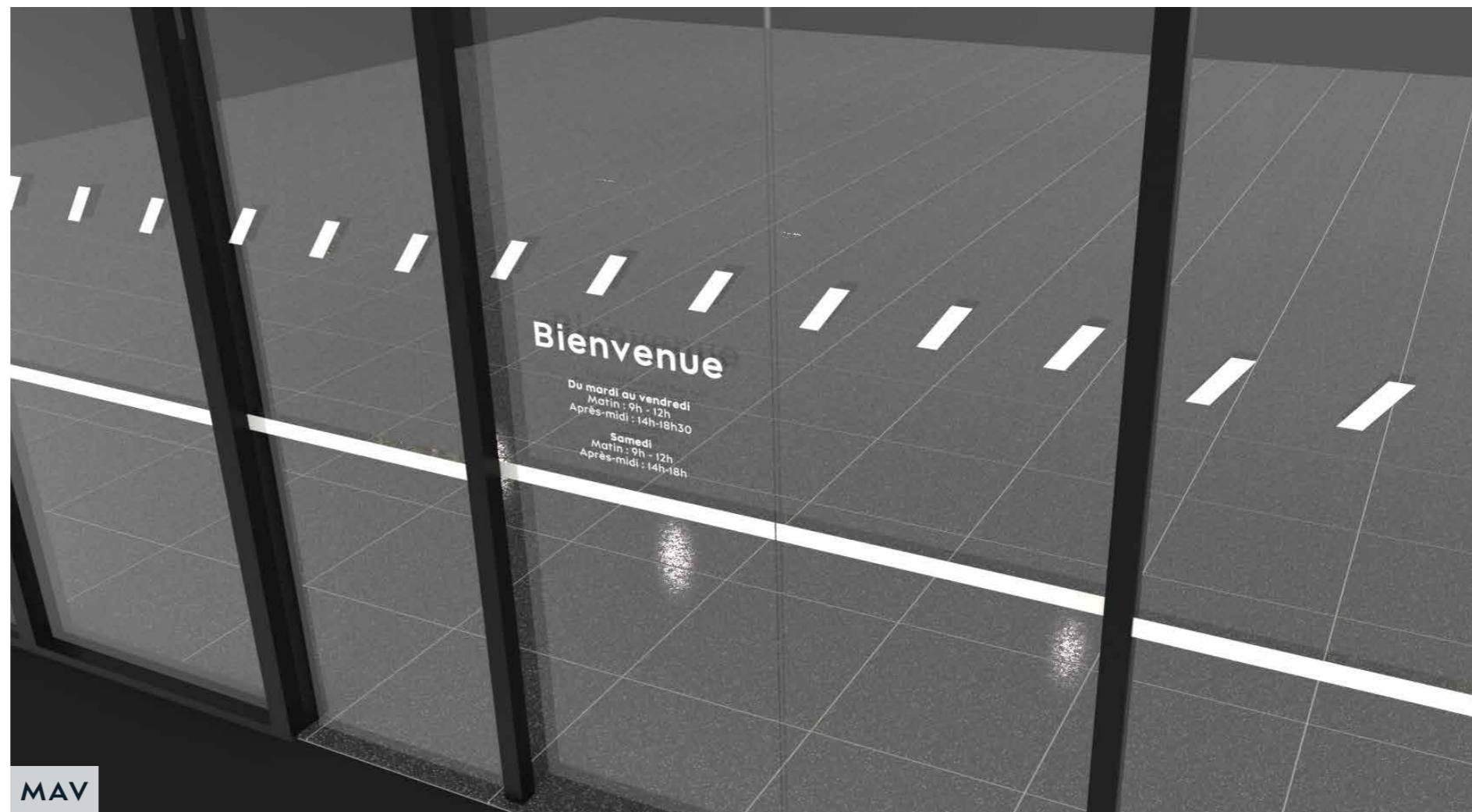
Comment et où les implanter ?

Ces marquages sont apposés sur toutes les parties vitrées du showroom, portes et dormants. Les informations pratiques (horaires d'ouverture) sont inscrites sur l'un des ouvrants.

Détails techniques

Adhésif blanc mat découpé collé à l'intérieur de la vitrine du showroom.

Les horaires sont en lettres découpées blanches, posées sur l'un des ouvrants de la porte.



MAV

1.4

les parcours client

Pour revenir au sommaire général,
cliquer sur le bouton



Les parcours client

Alpine crée des parcours extérieurs et intérieurs cohérents qui répondent aux différentes configurations de sites.

Un parcours extérieur commun à tous les clients

L'enjeu est que tous les clients passent par le showroom, quels que soient leurs besoins.

Le showroom est l'élément central de chaque parcours.

Des parcours intérieurs différenciés

Au sein du showroom, les clients, selon leurs besoins, ont des parcours spécifiques. Accueillis et pris en charge par le conseiller Alpine qui est l'élément-clé du dispositif ou le conseiller après-vente.

le parcours
extérieur

le parcours intérieur
La vente

le parcours intérieur
La livraison

le parcours intérieur
L'après-vente

Pour accéder directement à un parcours cliquer sur le titre.

Le parcours extérieur

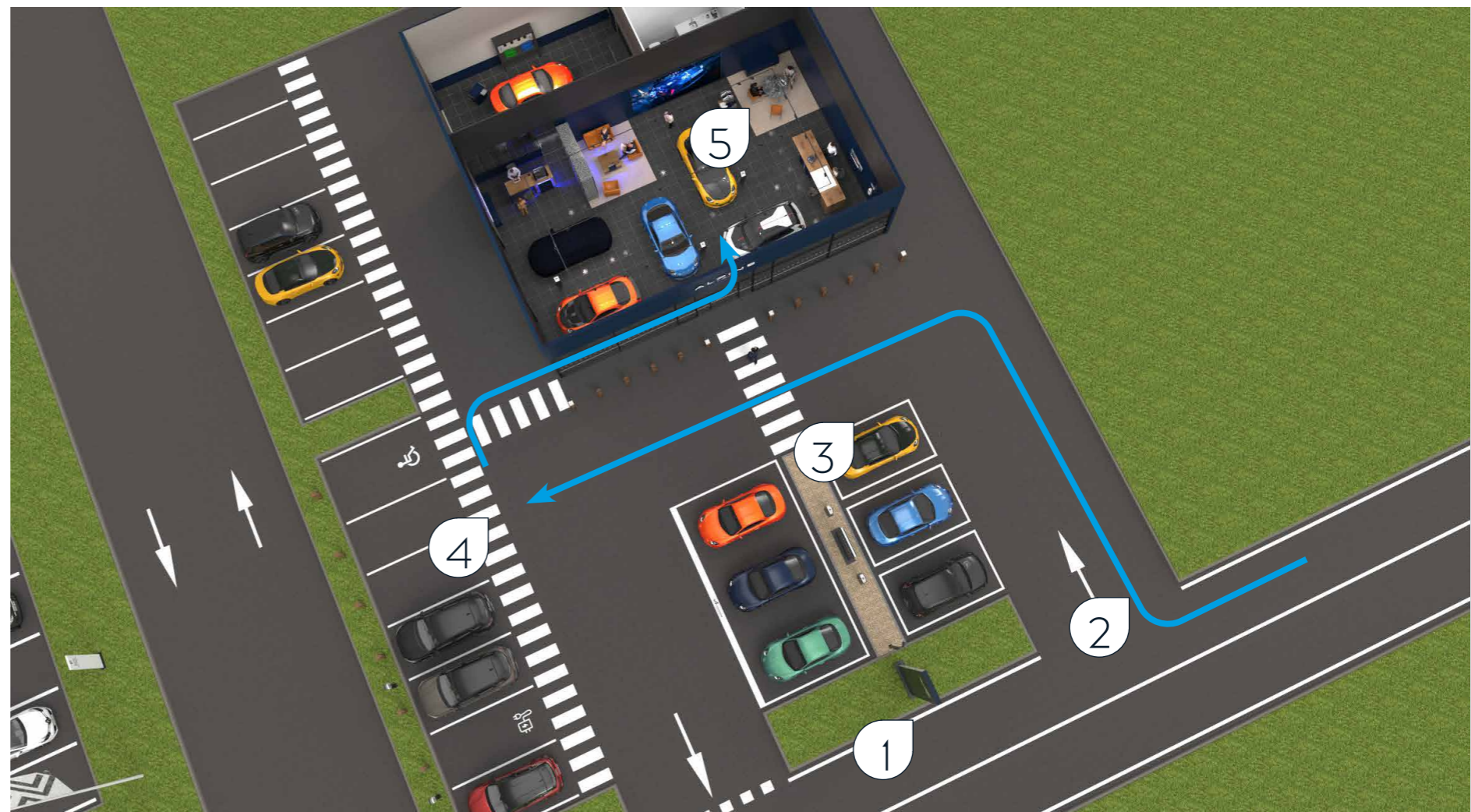
les étapes

Le totem et l'enseigne présente sur les façades de l'Alpine Store identifient le site.

Dès les abords, les clients de l'Alpine Store repèrent la position du showroom, passent devant le centre essai, la zone occasion et visualisent les places de parking dédiées où ils se garent.

De là, à pied, ils se rendent à l'entrée du showroom en empruntant les passages protégés.

1. l'identification du site
2. l'entrée du site
3. les zones d'exposition
4. le parking client Alpine
5. l'entrée du showroom



Le parcours extérieur

la vision détaillée du client



1

l'identification du site

Le client repère le Alpine Store grâce au totem et à la signalétique présente sur les façades.



2

l'entrée du site

Aux abords du site, les clients sont guidés vers le showroom et le parking dédié attenant en passant à proximité de la zone d'exposition de la gamme.



3

le parking client Alpine

Le parking réservé aux clients Alpine est clairement identifié. Les places de parking dédiées sont implantées à proximité des zones "essai" et "Certified".



4

la façade de l'Alpine Store

Le lettrage lumineux Alpine est présent sur les façades du showroom. Façade principale et façade latérale reçoivent un marquage de taille identique.



5

l'entrée du showroom

Le lettrage lumineux Alpine est présent sur les façades du showroom.

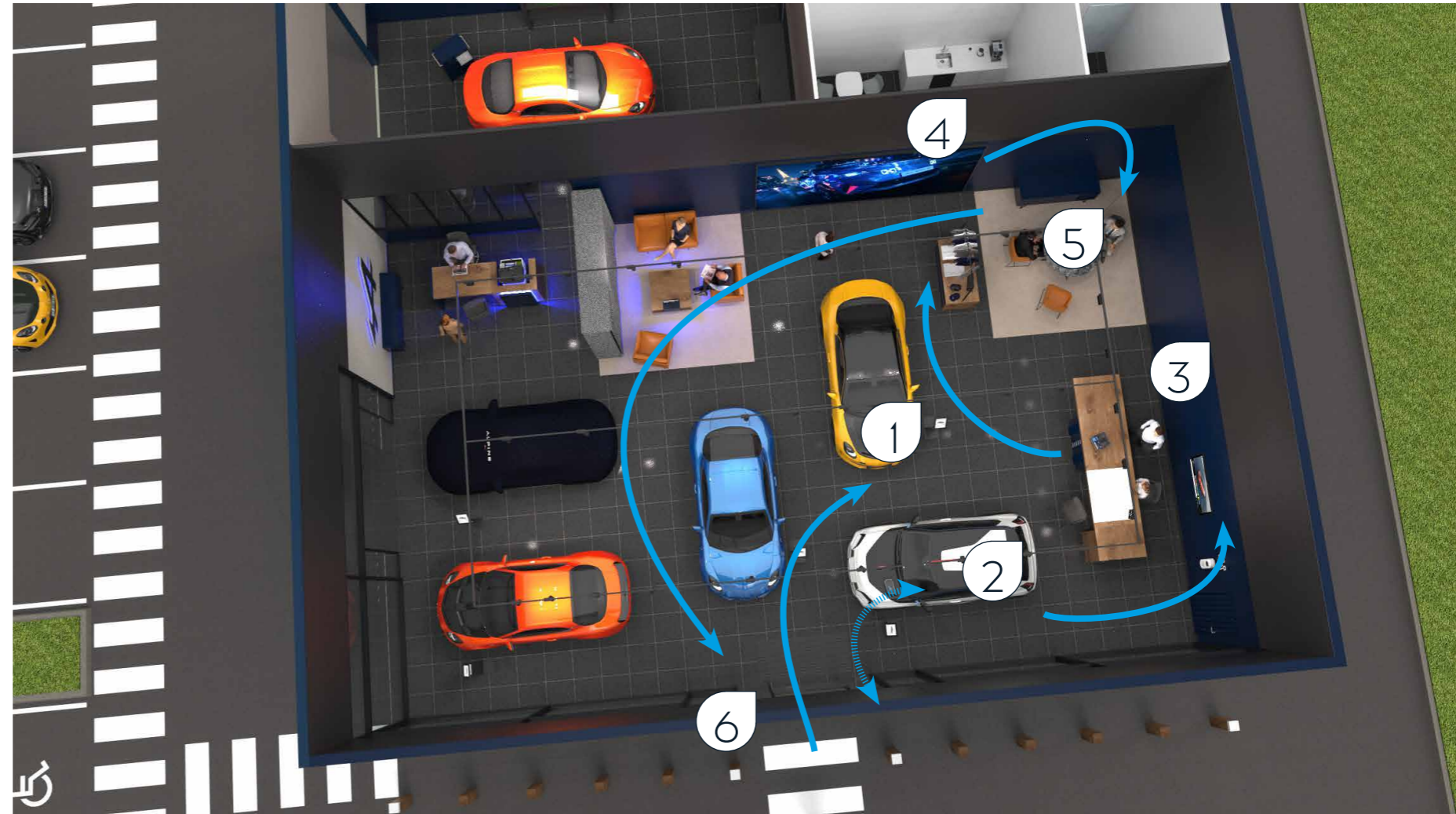
Le parcours intérieur : la vente

les étapes

Le client entre dans le showroom découvrant les véhicules de la gamme exposés. L'organisation claire du showroom facilite la lecture des différents espaces de découverte à disposition du client.

Celui-ci peut choisir de découvrir l'univers de la marque Alpine en toute autonomie ou de recevoir des informations sur les produits ou les services en s'adressant au Conseiller Alpine.

1. Accueil et prise en charge du client.
Invitation à patienter si besoin.
2. Découverte des besoins
3. Après la proposition d'essai, configuration du produit.
4. En chemin vers l'espace vente, le conseiller présente le merchandising
5. Proposition commerciale
6. Raccourci du client jusqu'à la sortie du showroom



Le parcours intérieur : la vente

la vision du client



1

l'entrée du showroom

Dès l'extérieur, face à la porte d'entrée, le client aperçoit les véhicules exposés.



2

les véhicules exposés

Les véhicules sont disposés de manière orthogonale, valorisés par un écran immersif en arrière-plan.



3

l'espace d'attente

Le client est invité à patienter si le conseiller est occupé.



4

premiers échanges

Découverte des besoins et présentation de l'univers Alpine.



5

l'essai

Mise en main du véhicule prêt à l'essai (propre et chargé), rappel des consignes de sécurité et des détails logistiques afférant à l'essai.

Le parcours intérieur : la vente

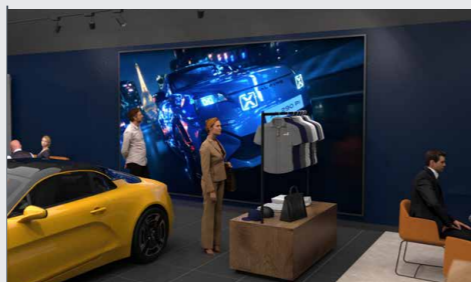
la vision du client



6

l'espace configuration

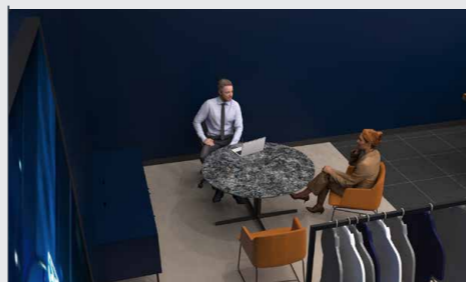
La table de confection abrite les échantillons couleurs et matières des véhicules. Un écran permet de découvrir le résultat de la configuration.



7

le merchandising

Le merchandising témoigne de l'univers Alpine répondant à la notoriété de la marque et à la volonté d'en construire une image contemporaine.



8

l'espace vente

Le conseiller accueille confortablement le client pour discuter de son projet. Toutes les informations peuvent être facilement mises à disposition.



9

le client quitte le Alpine Store

Le conseiller raccompagne le client jusqu'à la sortie de l'Alpine Store.

Le parcours intérieur : la livraison

les étapes

La livraison du véhicule se fait obligatoirement dans le showroom.

Le conseiller accueille le client et le dirige vers l'espace de livraison.

Le conseiller lui remet les documents administratifs puis l'accompagne jusqu'à son véhicule pour la "mise en main".

Lorsque la mise en main est terminée, le client quitte le Alpine Store au volant de son nouveau véhicule.

1. l'entrée du showroom
2. accueil par le conseiller
3. les formalités administratives
4. la mise en main
5. la sortie du showroom



Le parcours intérieur : la livraison

la vision du client



1

l'entrée du showroom

Le client aperçoit son véhicule recouvert d'une housse, dès l'entrée dans le showroom.



2

le véhicule du client

La découverte de son nouveau véhicule est un moment saisissant pour le client.



3

les formalités administratives

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



4

la mise en main

Le conseiller Alpine accompagne le client vers son véhicule. Ensemble ils font le tour du véhicule puis le conseiller invite le client à s'installer à bord.



5

la sortie du showroom

La mise en main terminée, le conseiller ouvre les portes du showroom permettant au client de prendre la route à bord de son Alpine. (si difficulté pratique, le conseiller sort le véhicule du showroom, pour des questions de sécurité et d'assurance)

1.5

Alpine Certified

Pour revenir au sommaire général,
cliquer sur le bouton



Alpine Certified : l'exposition extérieure

présentation à l'extérieur des véhicules Certified

Règle d'exposition :
minimum 3 véhicules d'occasion Alpine

1. Marquage au sol avec logo
2. Totem
3. Plaque Alpine Certified sur le véhicule exposé (visible du client)

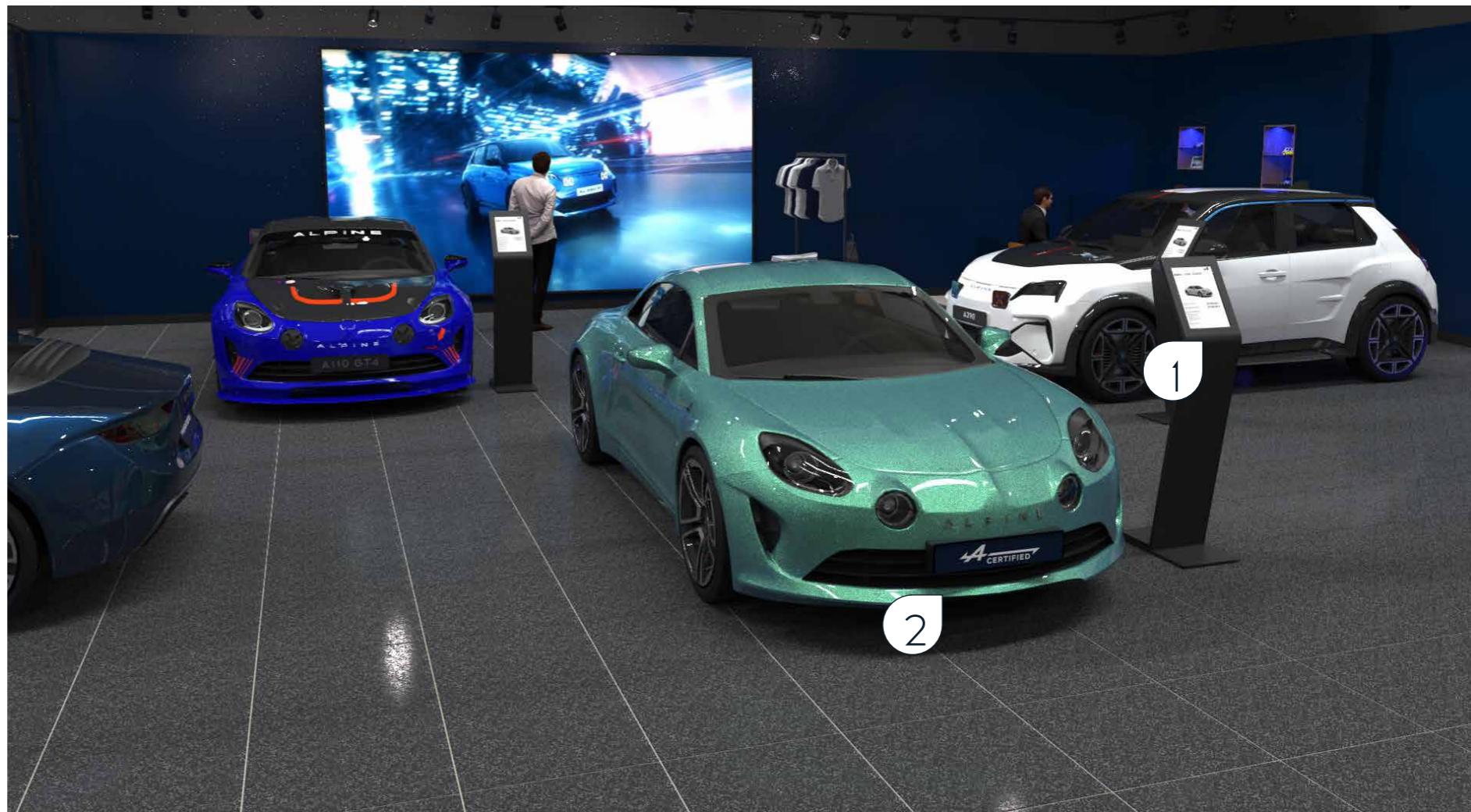


Alpine Certified : l'exposition intérieure

présentation à l'intérieur (sous certaines conditions)

Règle d'exposition dans le showroom :
30% de VO maximum avec un minimum de
3 VN

1. Affichette prix avec logo
2. Plaque Alpine Certified sur le véhicule exposé



Le parcours intérieur : la vente VO

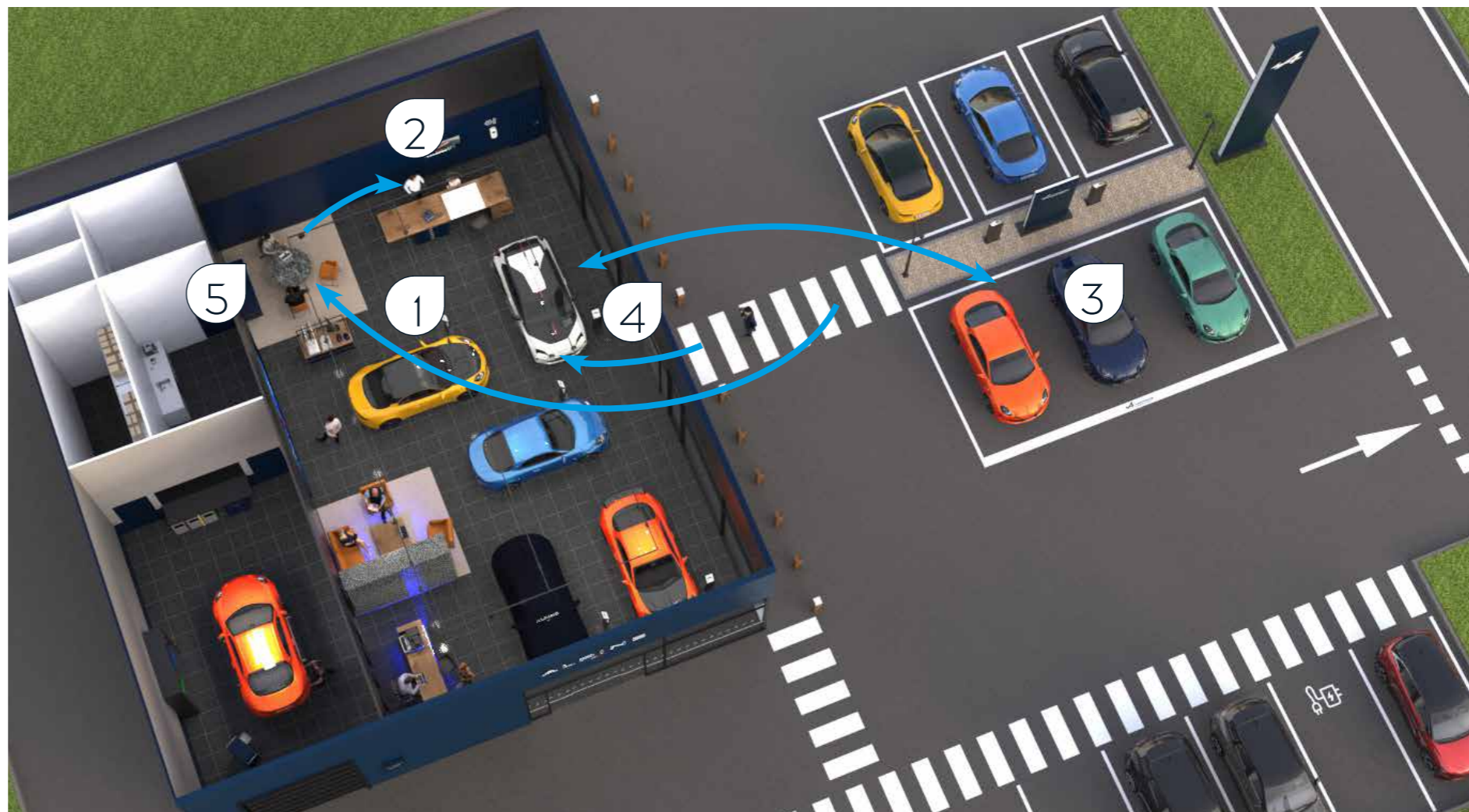
les étapes

La vente d'un véhicule d'occasion ne diffère pas de la vente d'un véhicule neuf.

Le client entre dans le showroom, prend contact avec le conseiller et lui expose son projet.

Le conseiller accompagne le client sur la zone dédiée "Alpine Certified", présente à l'extérieure du showroom, proche de l'entrée (dans les Centres Alpine de grande taille le client peut aussi découvrir l'offre Certified dans le showroom).

1. Accueil et prise en charge du client.
Invitation à patienter si besoin.
2. Echange sur le projet du client
3. Découverte et essai du véhicule sélectionné
4. De retour vers l'espace vente, le conseiller présente le merchandising
5. Proposition commerciale
6. Raccourci du client jusqu'à la sortie du showroom



Le parcours intérieur : la vente VO

la vision du client



1

l'entrée du showroom

Dès l'extérieur, face à la porte d'entrée du showroom, le client aperçoit les véhicules d'occasion exposés sur une zone dédiée et signalisée "Alpine Certified".



2

dans le showroom

Dans les showrooms de plus de 200m², le client peut découvrir certains véhicules d'occasion exposés et valorisés de la même manière qu'un véhicule neuf.



3

la prise de contact avec le conseiller

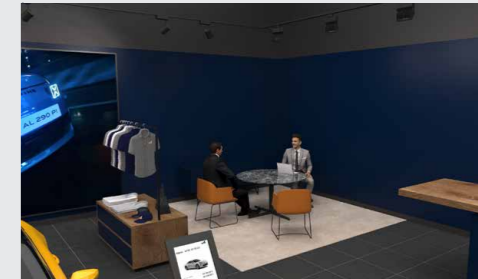
Le client expose son projet au conseiller qui lui propose différents véhicules en stock.



4

l'essai du VO

Mise en main du véhicule prêt à l'essai (propre et chargé), rappel des consignes de sécurité et des détails logistiques afférant à l'essai.



5

échange commercial

Proposition commerciale et proposition des services additionnels (financement, garantie, entretien...)

1.6

l'Après-vente de l'Alpine Store

Pour revenir au sommaire général,
cliquer sur le bouton



Le parcours après-vente

vue de l'atelier (petites interventions) intégré au Alpine Store

Si les flux APV sont importants, il est peut-être opportun d'implanter un atelier dans le Alpine Store.

Comment et où l'implanter ?

L'atelier est attenant et visible du showroom si l'activité ne concerne que les petits entretiens, les réparations légères ou un tour de véhicule

L'atelier est délocalisé ou invisible du client pour les interventions en carrosserie ou en mécanique lourde.



Le parcours après-vente

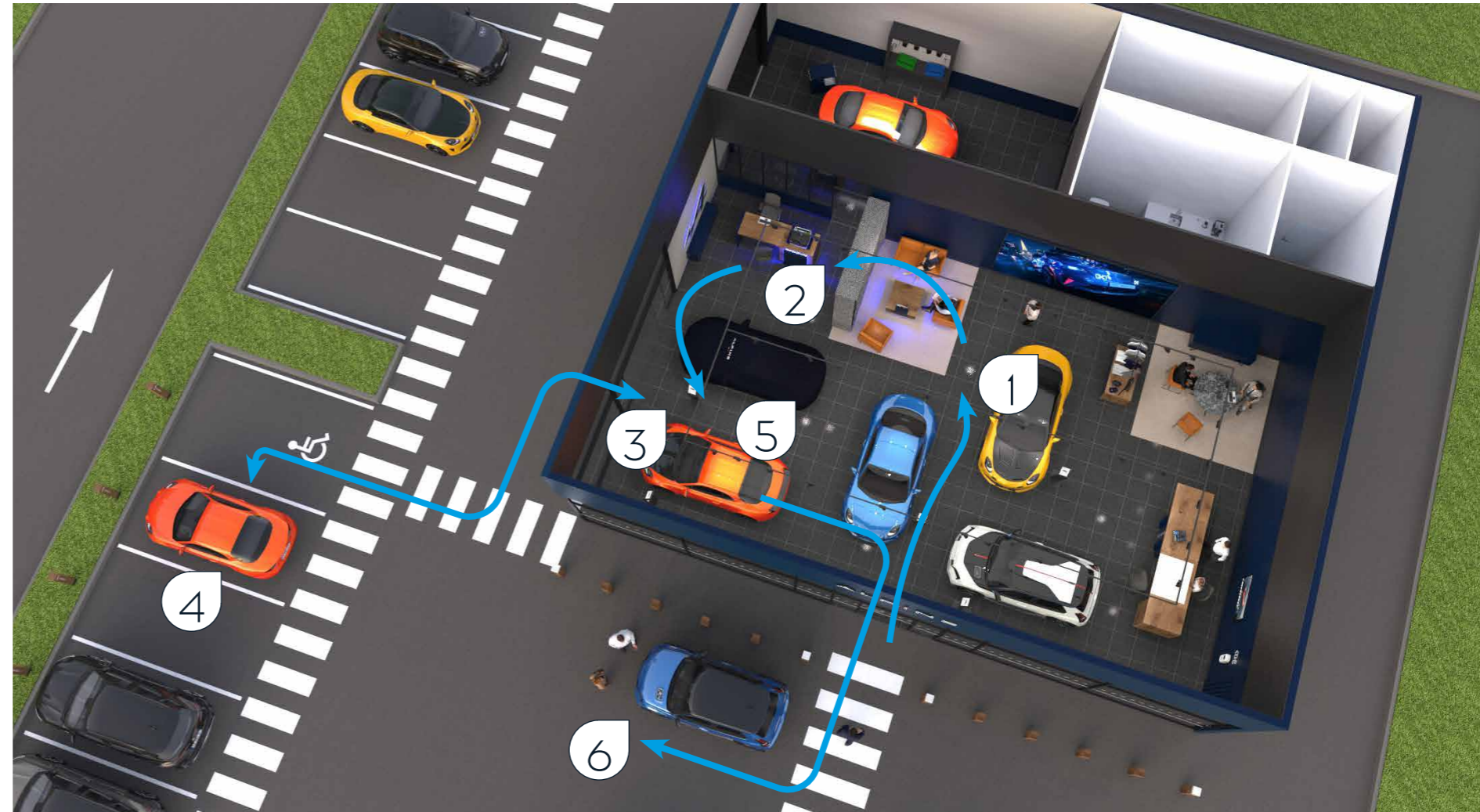
les étapes

Le client se rend dans le Alpine Store pour l'entretien de son véhicule. Il est accueilli par le conseiller qui l'invite à rejoindre l'espace APV pour préparer le dossier. Le chargé APV propose au client d'effectuer un tour de véhicule.

le chargé APV confirme le diagnostic, procède aux formalités administratives et propose une solution de mobilité au client.

Le chargé APV raccompagne le client jusqu'au véhicule de courtoisie mis à sa disposition le cas échéant.

1. Accueil et prise en charge du client
2. Invitation à patienter si besoin
3. Prise en charge par le chargé d'APV
4. Tour du véhicule
5. Formalités administratives
6. Véhicule Alpine de remplacement si nécessaire



Le parcours après-vente

la vision du client - 1/2



1

l'entrée du showroom

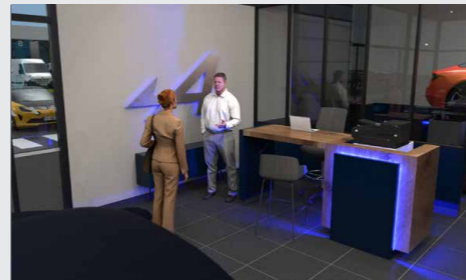
Le client gare son véhicule sur le parking client et entre dans le showroom : il a pris rendez-vous pour effectuer l'entretien de son véhicule.



2

l'accueil par le conseiller

Le conseiller appelle le chargé APV et invite le client à patienter au lounge ou à la table de co-working.



3

l'accueil du chargé APV

Le chargé APV prend en charge le client dans la zone dédiée et détermine les besoins d'entretien ou de réparation du véhicule.



4

le tour du véhicule

Le chargé APV invite le client à faire ensemble le tour du véhicule.



5

les formalités administratives

Le chargé APV confirme le diagnostic, il établit le devis pour l'entretien ou la réparation du véhicule et le soumet à l'acceptation du client.

Le parcours après-vente

la vision du client - 2/2

la solution de mobilité



6

l'attente au lounge

En cas de petite intervention sur le véhicule, le chargé APV propose au client d'attendre dans un espace confortable. Le client pourra suivre le déroulé des opérations par la vitre le séparant de l'atelier.



7

le véhicule de courtoisie

En cas de réparation ou d'un entretien important, le chargé APV propose une solution de mobilité au client.



8

la restitution du véhicule

L'entretien ou la réparation achevé, le client est prévenu que son véhicule est prêt. le conseiller accueille le client et l'invite à le suivre à l'espace APV.



9

la restitution du véhicule du client

Le chargé APV explique au client les différents travaux effectués et prend congé. Le chargé APV remet au client les clés et les documents des prestations réalisées. Il raccompagne le client à son véhicule garé devant le showroom.

2.0

Les variantes et dimensionnements
alternatifs d'un Alpine Store

Pour revenir au sommaire général,
cliquer sur le bouton



Les composantes **extérieures**

Préconisations selon les formats du showroom de l'Alpine Store

	Hypothèses de dimensionnement			
	Standard 200 m²	250 m²	300 m²	400 m²
Totem 6500 (si possible)	1	1	1	1
Enseigne façade principale	1	1	1	1
Totem 2400 TestDrive + marquage au sol	1	1	1	1
Totem 2400 Certified + marquage au sol	1	1	1	1
Véhicules exposés essai (minimum)	3 VN	3 VN	3 VN	3 VN
Bornes de recharge TestDrive	une solution par véhicule.....			
Véhicules occasion Certified (minimum)	2 VO	3 VO	4 VO	5 VO
Bornes de recharge Certified	une solution par véhicule.....			
Parking client (minimum)	3	4	4	6
Défense vitrine (option)	oui	oui	oui	oui
Baie d'atelier (si atelier)	(1)	(1)	1	2

Les composantes **intérieures**

Préconisations selon les formats du showroom de l'Alpine Store

	Hypothèses de dimensionnement			
	Standard 200 m ²	250 m ²	300 m ²	400 m ²
Véhicules exposés	4 VN	4 VN.....	6 VN	8 VN
V.O. exposés	(1 VO).....	1 VO.....	2 VO.....	3 VO
Véhicule en livraison	1	1	1	1
Livraison dans le showroom.....	oui	oui	oui	oui
Wall box de recharge (démonstration).....	1	1	1	1
Espace vente (un par conseiller)	1	2	2	2
Configurateur (table de confection).....	1	1	1	1
Mobilier merchandising	1	1	2	2
Espace APV (dont chargé)	1	1	1	1
Lounge.....	1	1	1	1
Ecran LEDs immersif.....	1	1	1	1
Enseigne A	1	1	1	1
Etagère héritage.....	1	1	2	2
Simulateur de conduite (option).....	1	1	1	2

Le Alpine Store de grandes dimensions

la façade type

Les surfaces importantes d'un Alpine Store peuvent entraîner des adaptations d'aménagement sans pour autant surcharger les espaces.

Les règles d'organisation générales de l'Alpine Store standard s'appliquent et certaines composantes sont adaptées au dimensionnement du site, par exemple :

à l'extérieur :

- parking client étendu
- zone essai étendue
- zone Certified étendue
- baie(s) de service (si atelier)



Le Alpine Store de grandes dimensions le showroom

à l'intérieur :

- plusieurs espaces vente
- espace configuration
- espace APV
- espace lounge / co-working
- espace merchandising étendu
- rangements additionnels sur mesure
- exposition de plus de 3 véhicules neufs
- exposition de VO (maxi 30%)
- sortie livraison dédiée



3.0

Les aménagements spécifiques

Pour revenir au sommaire général,
cliquer sur le bouton



Aménagements extérieurs

les auvents photovoltaïques ou anti-grêle

L'installation d'un Alpine Store dans des régions à fort ensoleillement nécessite des installations particulières. Une ombrière ou un auvent (éventuellement équipé de capteurs photovoltaïques) peut être installé à proximité du showroom.

Dans certaines régions il sera nécessaire de s'équiper de dispositif anti-grêle

Ces structures doivent être compatibles avec la charte architecturale Alpine et ne pas entrer en conflit avec la signalétique ou perturber les flux client.

Ces installations doivent être soumise à l'approbation de la BU Alpine



Aménagements extérieurs

les parkings en râteau

Premier contact avec le client, l'aménagement extérieur de l'Alpine Store doit faire l'objet d'un traitement particulier. Les zones de stationnement des véhicules et les cheminements piétons doivent être structurés.

L'accès au parking client est facilité. La lecture des zones d'exposition des véhicules (essai et Certified) doit être évidente.

De manière à optimiser ces zones, il est recommandé de concentrer les différents parkings à proximité de l'entrée du showroom. Une structure en "râteau" permet de remplir cette fonction.

A noter que les totems, bornes de recharge et potelets doivent être implantés sur des massifs surélevés et constitués de matériaux qualitatifs (graviers, drainant, ecovégétal...)



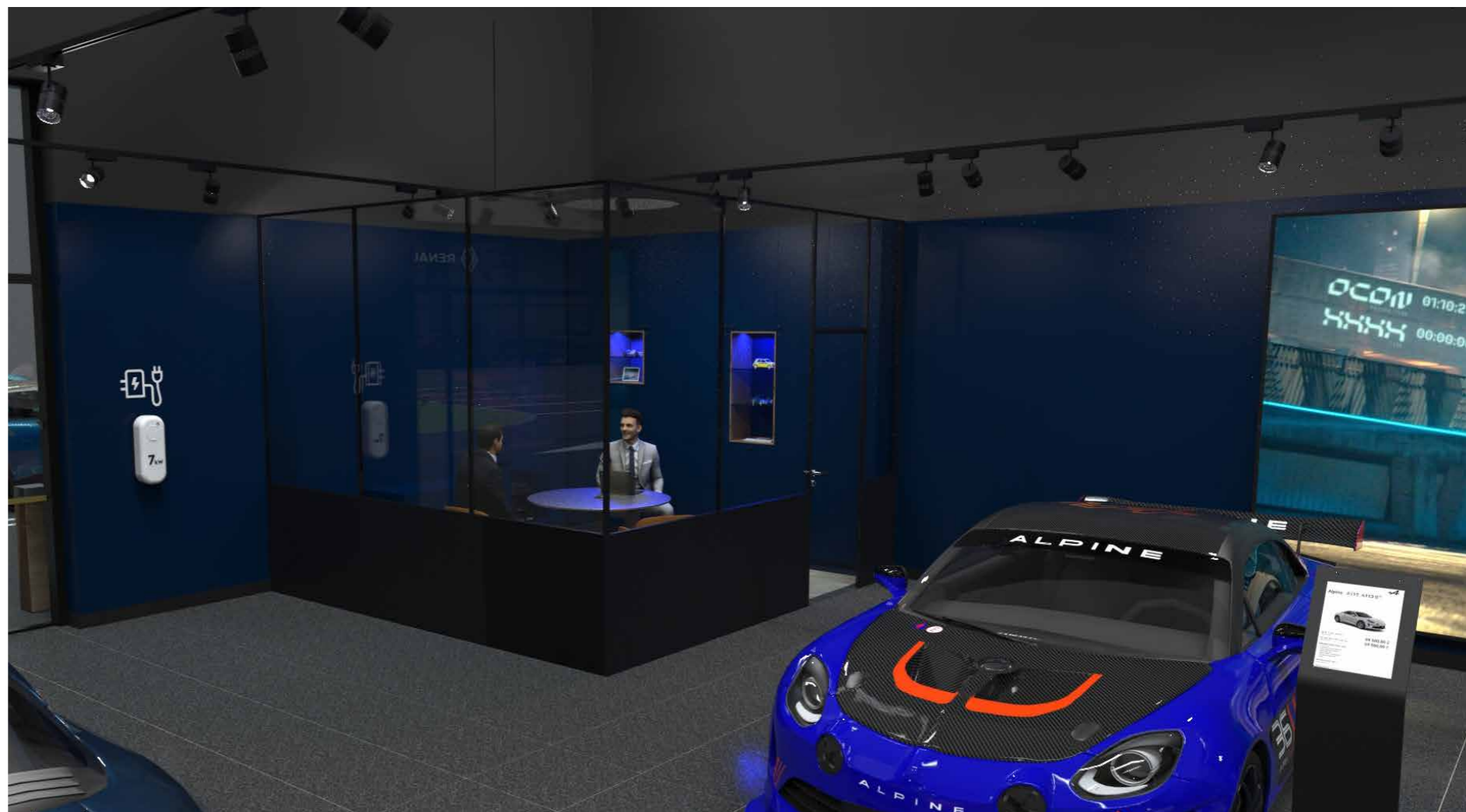
Aménagements intérieurs

les aménagements sur mesure

Lorsque le showroom Alpine ne dispose pas d'un back-office ou que la gestion administrative des clients doit être réalisée in situ, la quantité de documents ou la gestion des stocks du merchandising peut nécessiter des rangements complémentaires aux mobiliers standards (placards, vitrines, niches...)

Dans les showroom de grandes dimensions, il est possible d'implanter un bureau fermé. Celui-ci devra être obligatoirement vitré.

Ces aménagements spéciaux (hors standard) sont préconisés en cas de besoin avéré et doivent faire l'objet d'une validation de la BU Alpine.



4.0

Le process de déploiement d'un Alpine Store

Pour revenir au sommaire général,
cliquer sur le bouton



Processus général

Le tableau ci-contre présente les grandes phases du processus type d'implantation d'un showroom Alpine.

0 Identification de la zone dédiée Alpine (minimum 200 m²)

- Validation contractuelle avec la B.U. Alpine
- Visite sur site, dans le cas d'un projet particulier (contrainte technique, économique, etc...)

1 Etude du projet d'implantation

- Propositions d'aménagement des abords et du showroom
- Vérification contrôle des métrages... et faisabilité.
- Rappel des autorisations à demander par la MOE locale.

2 Établissement d'un devis de la maîtrise d'ouvrage

- Liste des prérequis pour le bâtiment.
- Liste des fournitures extérieures et intérieures
- Devis des fournitures et des prestations.
- Planning du projet.

3 Commande signée par le Client

auprès d'un partenaire aménagement homologué par la BU Alpine

4 Coordination des travaux

- Visite de réception du bâtiment (ou de la "coque") et de vérification des prérequis.
- Accord ou émission des éventuelles réserves.
- Programmation de l'installation des composants extérieures et intérieures.
- Levées des éventuelles réserves sous 10 jours sur le lot Fournisseur.

Les questions préalables au projet d'implantation

Nature du projet :

- Retrofit
- Retrofit + extension
- Nouveau projet
- Corner EVO

...

Nature du site / concession

- Le site existant est-il modifiable (suppression d'un mur, création d'une baie vitrée ou cloison, création de sorties ou des portes, etc) à l'intérieur et/ou à l'extérieur ?
- Avez-vous prévu de modifier le réseau électrique dans le carrelage / remplacer le carrelage le cas échéant ?
- Y a-t-il des pré-requis à prendre en compte (contraintes électriques, audio/sono, informatique...) ?
- Y a-t-il des contraintes pour créer le plafond noir demandé ?
- Avez-vous des contraintes réglementaires locales (Grand totem interdit par le PLU...) ?

...

Informations particulières ou souhaits

- Zone véhicule d'occasion équipée d'un carport.
- Création d'un auvent anti-grêle ou ombrière photovoltaïque
- Bureau / salle spécifique dans le showroom (back office / cuisine / salle du personnel)
- Avez-vous besoin d'espaces de stockage supplémentaires pour les documents administratifs ou le merchandising (étagères, tiroirs sur mesure, portes-dossier, etc.) ?

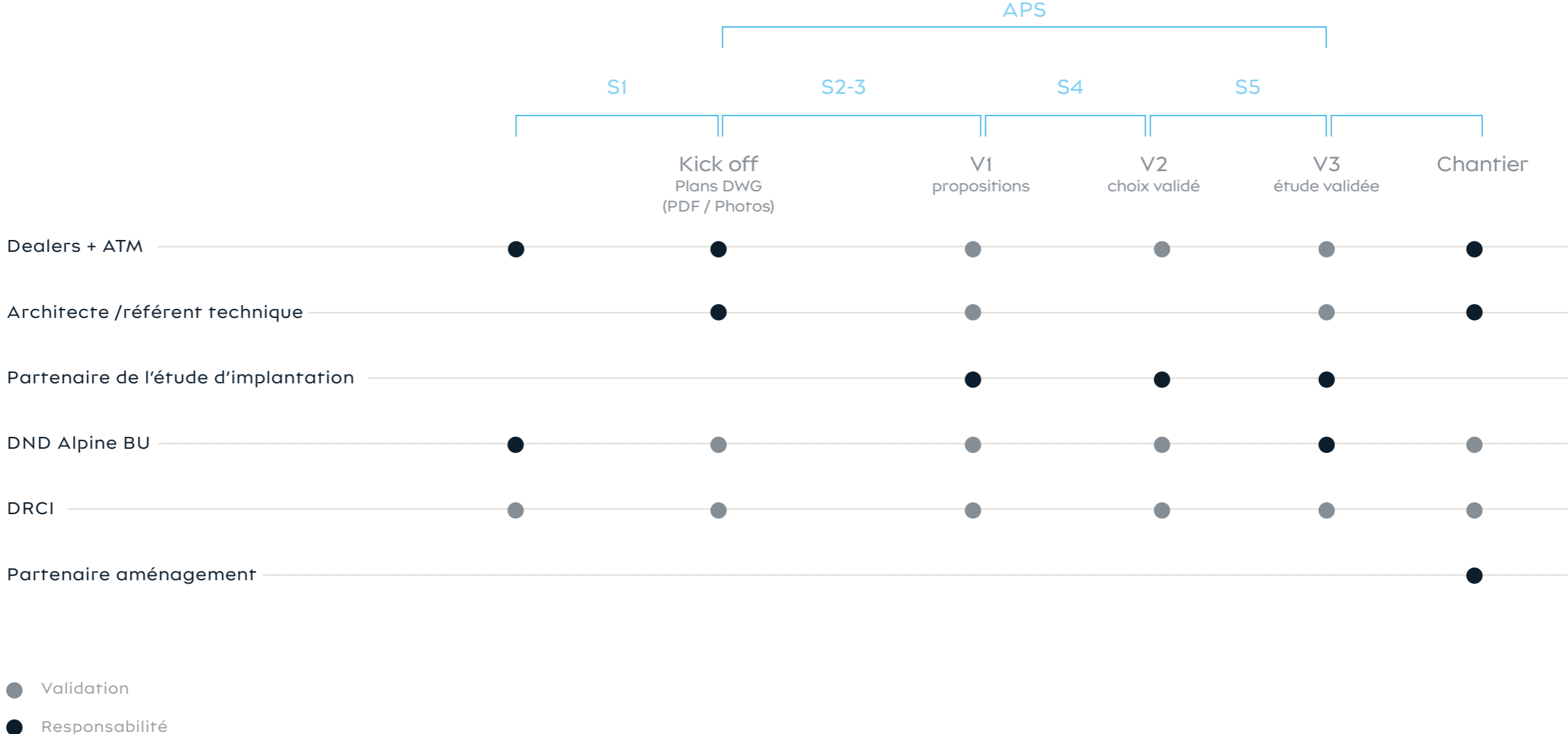
...

Organisation du showroom

- Combien de conseillers Alpine travailleront dans le showroom ?
- Y a-t-il un conseiller après-vente dédié pour travailler dans le showroom ?
- Le conseiller après-vente est-il sédentaire ?
- Prévoyez-vous un atelier petite réparation/entretien, attenant au showroom ?
- L'Alpine Store sera-t-il adossé à un service Mobilize ou autre ?

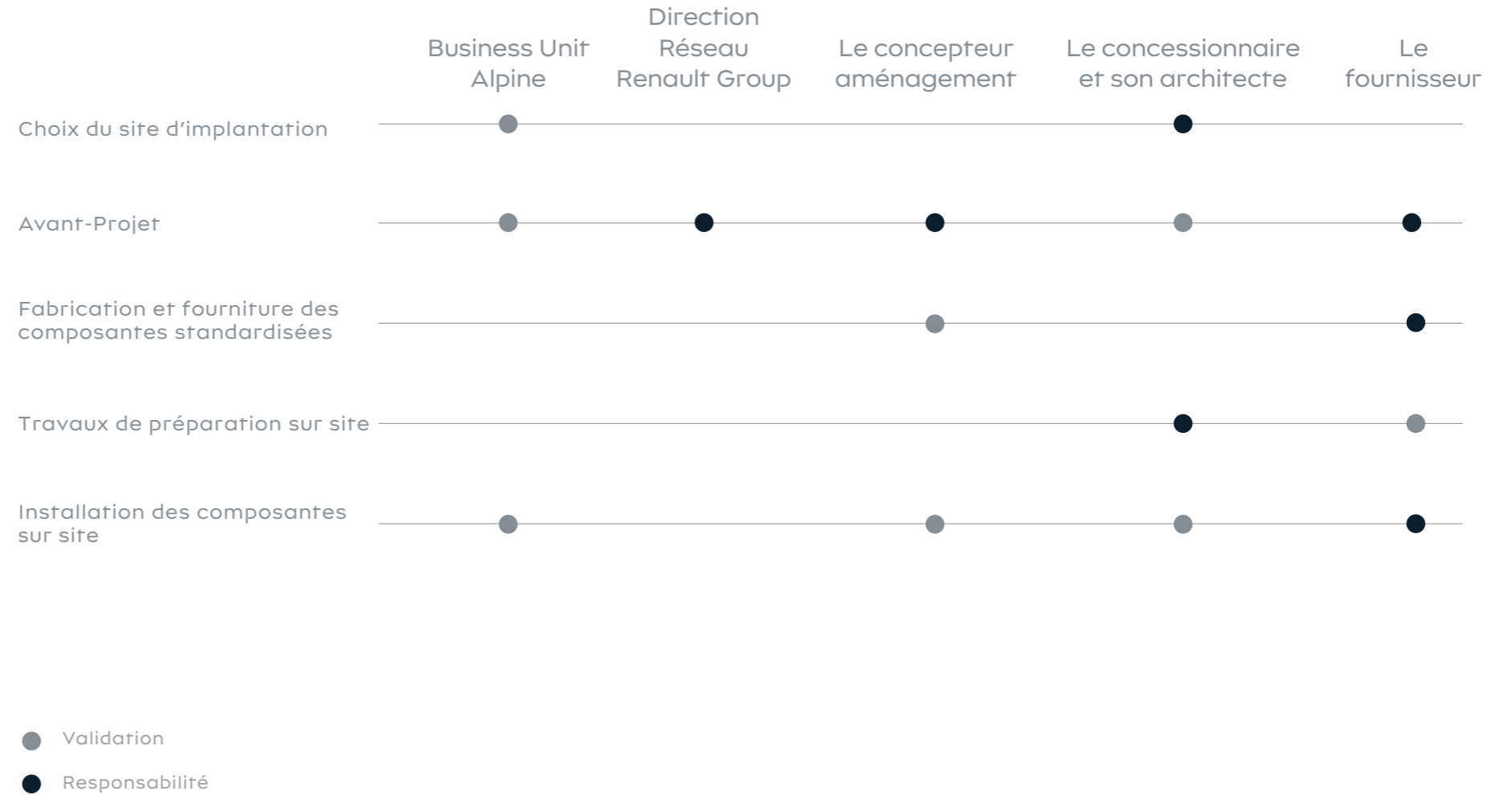
...

La chronologie du projet



Le rôle de chaque intervenant

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	Les fournisseurs
Travaux préparatoires		
- Traitement des façades extérieures	●	
- Cloisons intérieures	●	
- Traitement des sols / plafonds	●	
- Installation électrique et informatique	●	
- Installation audio et vidéo	●	
- Chauffage et climatisation	●	
- Sécurité incendie	●	
- Conformité ERP	●	
- Commande du matériel IT	●	
- Commande matériel vidéo et players		●
- Passages de câbles audio et vidéo	●	
- Commande et installation cafetière, réfrigérateur...	●	
Aménagement		
- Enseignes extérieures		●
- Enseignes intérieures		●
- Ecran LEDs		●
- Installation hauts-parleurs		●
- Mobilier APV / Lounge / vente / Etagère...		●
- Mobilier merchandising		●
- Eclairage		●
- Plinthes		●
- Présentoir prix		●
- Installation matériel IT	●	
- Installation matériel audio/vidéo et players		●
- Commande des plateaux d'échantillons	●	
- Commande du merchandising (via Alpine)	●	

ALPINE

