



Scania : l'offensive SAV

Alors que les services après-vente couvrent 92 % des frais fixes d'une concession Scania, le constructeur se démène pour augmenter ses entrées en atelier. Il vient d'annoncer une série de nouvelles offres dans ce sens.



Si le chiffre d'affaire après-vente de **Scania** a atteint un record l'an passé avec une croissance + 6,6 %, **Yves Thépaut**, directeur services et réseau, doit faire face à un marché tendu avec un kilométrage parcouru en baisse (- 2% en 2016) et un plus grande fiabilité des camions de la marque. « *Nous devons rechercher de nouveaux gisement d'activité en après-vente* » commente le responsable.

Premier d'entre eux : faire revenir dans les ateliers de la marque les véhicules les plus anciens et entretenus pour la plupart au sein des ateliers concurrents multimarques. Pour ce faire, Scania a élaboré un programme commercial pour toucher les 8 000 camions Série 4 en circulation en France (millésime en 1996 et 2004). L'offre est basée sur une pré-visite mines gratuite et la mise en place d'une série de forfaits de maintenance à prix agressif, notamment pour ce qui touche les alternateurs et les embrayages. Le constructeur a pu se procurer les noms des 4 000 clients en possessions de ces véhicules âgés.

Une offre d'éco-maintenance

Toujours concernant ce parc ancien, le constructeur souhaite mettre en place un programme d'éco-maintenance avec la double promesse de rendre les véhicules moins polluants et moins consommateurs en carburant. Le programme cible 11 000 véhicules à la motorisation Euro II à Euro IV (1996 à 2006). Il propose la vérification du turbo, des injecteurs et du filtre à air, à la base de 90 % des causes de sur-pollution. « *Les 200*

www.decisionatelier.com
Pays : France
Dynamisme : 0



[Visualiser l'article](#)

premiers clients nous permettront d'expérimenter l'offre et d'avoir une première idée chiffrée des bénéfices » avoue Yves Thibaut encore dans l'expectative du succès d'une telle proposition.

Scania se lance dans le pneumatique

Autre plan de bataille : atteindre les 50 % de taux de pénétration des contrats de services avec les ventes de véhicules neufs. Scania vient de faire évoluer ses contrats en ajoutant aux 3 ans de garantie, 2 ans de garantie spécifique à la chaîne cinématique. La condition est de souscrire à un contrat de maintenance/réparation sur 5 ans.

Plus ambitieux encore, la marque se lance dans l'activité pneumatique en partenariat avec **Michelin, Continental et Pneu Wyz** (dépannage). Dix ateliers proposeront ce service au démarrage. En ligne de mire : les remorques et les engins de travaux publics, encore peu travaillés par les spécialistes des pneus.

Scania a également prévue d'étendre à 18 000 références sont offres pièces VRS, destinée à la maintenance des remorques. Un programme lancé il y a 5 ans et qui a fait un bond de + 65 % en 2016. Si aujourd'hui VRS représente 4 % des ventes pièces de la marque en France, le potentiel s'établit à 10 % selon Yves Thépaut.

Pour étoffer les équipes de ses 103 sites en France, le constructeur suédois, qui a recruté 210 techniciens l'an passé, souhaite embaucher cette année 150 apprentis mécanicien du CAP au BTS. Une bourse de 5000 euros sera allouée à 30 d'entre eux.