



Peugeot-Bernard-Grenoble

La concession hisse le SAV au meilleur niveau



Photos © David Richalet

La concession qui fête son quarantième anniversaire, s'est offert un total relooking ainsi qu'une restructuration complète.

Occupant un linéaire de 500 mètres le long du cours de la Libération, la concession Peugeot Bernard est un garage incontournable à Grenoble. Créée en 1976, c'est un établissement emblématique du groupe Bernard, groupe Rhône-Alpin de plus de 2 200 collaborateurs en France.

La nouvelle équipe dirigeante, soutenue par les 93 collaborateurs de la concession, a entrepris depuis un an un travail impressionnant pour placer la qualité de service et le client au centre des priorités.

« Notre objectif à tous, cadres, collaboratrices, collaborateurs et techniciens, est d'abord de faire de ce garage le lieu de référence pour tous les clients sur l'agglomération grenobloise. La qualité du SAV est le premier indicateur pour un garage, et c'est notre priorité. » explique François Lavigne, directeur de la concession.

« La gamme de véhicules proposée par la marque Peugeot est très attractive avec beaucoup de nouveautés comme le nouveau SUV compact 2008 (sortie officielle le 26 mai) ou le nouvel expert, le futur best-seller des véhicules utilitaires et très bientôt, sur le deuxième semestre 2016, la sortie très attendue de la nouvelle version de notre modèle phare, le 3008.

Pour valoriser cette très belle gamme et répondre aux besoins d'une clientèle de particuliers mais aussi de sociétés, nous disposons en permanence de plus de quarante véhicules à l'essai. »

Accueillir le client dans d'excellentes conditions et l'orienter rapidement vers le service adapté en établissant le bon diagnostic, voici notre principal objectif.

Un million d'euros ont été investis dans les infrastructures : bureaux décloisonnés, aménagements et décoration des espaces clients, système qualité. Les outillages collectifs et individuels ont été également renouvelés afin que chaque technicien bénéficie d'instruments de travail au top.

Revue aussi la signalétique pour que le client puisse facilement se repérer lorsqu'il arrive du cours de la Libération. Les différents espaces – carrosserie, mécanique, véhicules d'occasion, véhicules neufs et réparation – disposent chacun de leur propre accueil bien qu'en coulisses, tout le monde communique.



« La réorganisation vise à améliorer la fluidité pour éviter au maximum l'attente. Répondre rapidement et efficacement à chaque demande comme effectuer un diagnostic de panne ou répondre à une demande beaucoup plus complexe. Pour chaque intervention dans nos ateliers, nous proposons systématiquement une solution de mobilité : ticket de bus valable toute la journée, vélo électrique et une gamme de véhicules relais. »

Côté ateliers, chaque unité a été consolidée avec le renforcement des équipes en nombre et en compétences afin que le centre de réparation et de maintenance s'inscrive comme une référence pour la marque et puisse intervenir en

soutien d'autres garages si nécessaire.

« La force de cette concession » poursuit François Lavigne « c'est qu'elle propose des services de réparation ou d'entretien rapide, de la mécanique générale à la mécanique lourde en étant directement connectée à la plateforme technique du constructeur. »

« Notre service carrosserie dispose d'une infrastructure qui nous permet de prendre en charge tous les cas de figure en matière d'accidentologie que ce soit de simples rayures en passant par le redressement ou le remplacement d'éléments complexes de sécurité ou encore la reféction d'une peinture complète. »

« Les collaborateurs du pôle technique suivent des formations régulières et continues. Une interrogation systématique des calculateurs est faite pour tout véhicule qui entre dans nos ateliers garantissant ainsi à notre clientèle d'avoir toujours la dernière mise à jour proposée par le constructeur. »

Enfin, pour toute intervention, qu'elle soit mécanique ou carrosserie, le véhicule est traité avec le plus grand soin : celui-ci est protégé et, en fin d'intervention, il est nettoyé – extérieur et intérieur – afin que l'expérience du client soit totalement optimale !

Concession Peugeot Bernard Grenoble.

237, cours de la Libération, 38100 Grenoble.

Tél. : 04 76 69 62 00.

Matinées « découverte de l'atelier » (sur inscription).