

LE TAUX HORAIRE, PAS SI IMPORTANT?

Voici un sujet qui me tient à cœur. Un sujet tabou qui mérite qu'on s'y attarde. Sur quels critères devez-vous vous baser pour justifier votre taux horaire afin qu'il ait la même valeur que celui exigé chez le concessionnaire?

Pour amorcer la réflexion, il importe de vous questionner sur votre propre valeur en tant que garagiste. Combien vaut votre travail? Êtes-vous performant? Avez-vous les compétences nécessaires? En répondant par l'affirmative, vous réalisez immédiatement que votre taux affiché se situe en deçà de sa valeur réelle. Un constat rapide et efficace simplement à partir de 2 petits critères.

Mais aux yeux de votre clientèle, le résonnement est tout autre. La performance et la compétence ne justifient pas à elles seules un taux élevé car il s'agit d'une évidence. Des lacunes au niveau de l'une ou l'autre contribueraient inévitablement à un congédiement de vos employés. Ce que le consommateur recherche et désire par-dessus tout, c'est d'en avoir pour son argent.

« CE QUE LE CONSOMMATEUR RECHERCHE ET DÉSIRE PAR-DESSUS TOUT, C'EST D'EN AVOIR POUR SON ARGENT ».

CRITÈRES D'ÉVALUATION

Un véhicule qui franchit votre porte pour une réparation ou un entretien fait partie de votre routine, mais pas de celle de votre client. La plupart du temps, il visite votre établissement par nécessité et non par choix, d'où l'importance de créer une expérience des plus satisfaisantes. Certains critères influenceront son jugement : la prise de rendez-vous facile, la propreté des lieux, le professionnalisme de votre équipe, la personnalisation du service, la disponibilité des voitures de courtoisie en cas de besoin, la condition de remise du véhicule et enfin, le suivi avec le client dans les 48 heures.

Ai-je mentionné le taux horaire? Aucunement, car il pèse peu dans la balance de la satisfaction. Le client recherche des « avantages ». Chez Audi Lauzon, où je travaille comme conseiller technique, nommez-les, nous les avons : Café et beignes gratuits, wifi et postes de travail, voiture de courtoisie, service de navette et plus encore. Ici nous recherchons constamment des nouveaux moyens pour plaire à nos clients et rendre leur visite mémorable.



◆ Daniel Bergeron

Notre taux horaire? 164.95\$. Impressionnant, n'est-ce pas? Pourtant, rares sont les clients qui s'en offusquent et notre agenda de rendez-vous est plein.

CLIENT SATISFAIT ET FIDÈLE

Je crois qu'il existe 3 catégories de clients : ceux qui réparent leur voiture chez le concessionnaire, ceux qui choisissent un atelier indépendant et les autres. Pour avoir travaillé dans les 2 premières catégories, je confirme qu'un client satisfait ne changera pas de catégorie, même si le taux horaire augmente.

L'expérience globale en justifie sa valeur, alors osez en mettre plein la vue pour satisfaire vos clients. Un client satisfait en attire un autre. Investissez dans votre commerce, dans votre personnel, dans l'offre d'« avantages » offerts. Il n'y a aucun mal à hausser son tarif à condition d'offrir une expérience à la hauteur de leurs attentes.