

# Imagine tomorrow's car dealership

Report

3 Novembre 2016

---

EUROGROUP  
CONSULTING

ESCP  
EUROPE



# 1. Les faits

# Quelles évolutions en cours ?



**L'impact d'internet  
sur vos clients**



**Des modes de  
consommation  
qui changent**



**Digital & Réalité  
Virtuelle  
dans notre quotidien**



**Des attentes clients  
différentes**

# Et vos clients ?

## Avant



**UN CLIENT QUI CHERCHE  
L'EXPERTISE EN POINT DE  
VENTE**

**DECOUVERTE VEHICULE**

## Aujourd'hui

**UN CLIENT RENSEIGNÉ  
ET DEVENU EXPERT**

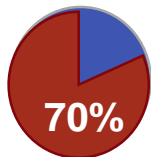
**EXPERIENCE ENRICHIE**



# Quelques chiffres...



Le nombre de visite client  
en concession est passé  
de **5** visites à  
**1,4** visites en moyenne



**70%** des clients  
consultent Internet  
au cours de leur  
parcours d'achat



Seulement **15%** des  
conseillers demandent si  
une configuration  
internet a été faite



**25%** des clients  
considèrent la propriété  
d'un véhicule comme non  
essentielle et sont prêts à  
passer à d'autres solutions  
de mobilité

# A l'appui de notre étude



**BENCHMARKS**



**VISITES MYSTÈRES**

Analyses de **DONNEES  
MARKETING & EN  
LIGNE**



**FOCUS GROUP  
CLIENTS**



**Interviews  
d'EXPERTS**

## 2. Les tendances

# DE NOUVEAUX CONCEPTS DE CONCESSION

## DU MEGA STORE EN PERIPHERIE A LA CONCESSION « COSY » DE CENTRE VILLE





# PRIORITE A L'ACCUEIL

DU VENDEUR A L'AMBASSADEUR DE LA MARQUE



Accueil

# **UNE EXPERIENCE DIGITALE**

## **DE LA DECOUVERTE PHYSIQUE A LA DECOUVERTUE VIRTUELLE**



**Showroom digitaux**



**Réalité virtuelle**

**Mais ...**

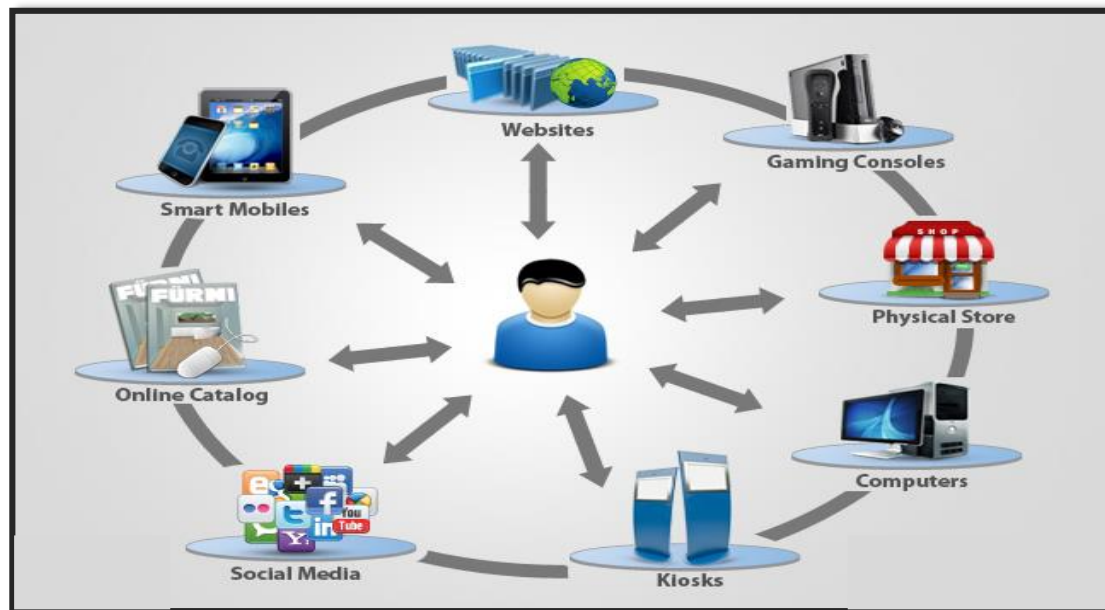
# SERVICES COMPRIS...

## DU PRODUIT AUX SERVICES



# L'OMNISCANAL

DU MARKETING DE GRAND PAPA AU MARKETING TOUT AZIMUT & OUTILLE

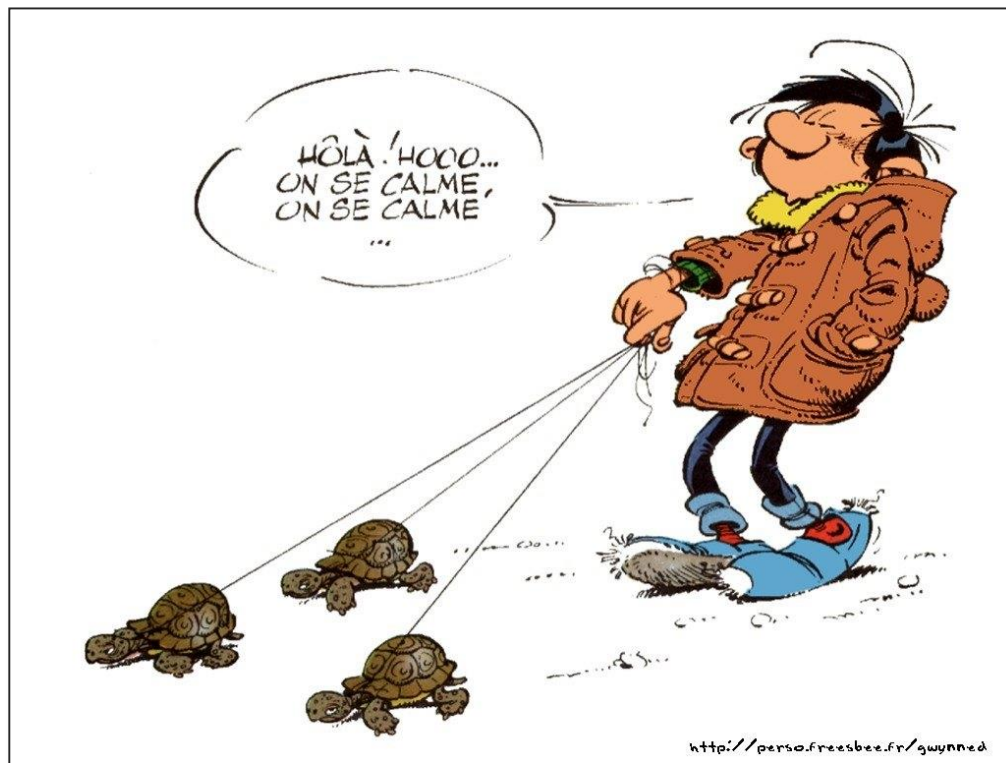


*Vive la voiture connectée !!*



**Your are data rich !**

# ET UNE APRES-VENTE QUI RESTE A TRANSFORMER...



# CONTACTS

**Bertrand de LA VILLEON**

**Associé**

bertrand.delavilleon@eurogroupeconsulting.fr

+ 33 (0)6 11 27 87 16

**EUROGROUP CONSULTING FRANCE**

**TOUR VISTA**

**52/54 QUAI DE DION BOUTON**

**92806 PUTEAUX CEDEX**

**TEL. : + 33 (0)1 49 07 57 00 - FAX : +33 (0)1 49 07 57 57**

**EMAIL : INFO@EUROGROUPECONSULTING.FR**

**WWW.EUROGROUPECONSULTING.FR**

*Les informations du présent document  
sont exclusivement adressées au(x)  
destinataire(s).*

*Elles peuvent contenir des informations  
confidentielles, protégées par un secret  
professionnel et restent la propriété  
exclusive d'EUROGROUPE  
CONSULTING.*

*Reproduction interdite.*

---

**EUROGROUP**  
CONSULTING

 citizen of #nextcontinent

**EUROGROUP CONSULTING**  
est membre fondateur de  
NextContinent, un réseau  
international de cabinets de  
conseil, indépendant et  
d'essence européenne.