

LE SECRET D'UN ESPACE VO PERFORMANT : SE METTRE À LA PLACE DU CLIENT



Vous avez organisé et agencé votre accueil et votre showroom VN de manière à ce que vos visiteurs s'y sentent parfaitement bien, dans les meilleures dispositions pour s'intéresser aux offres du moment, avec des véhicules rutilants et idéalement mis en valeur.

Mais qu'en est-il de votre espace VO ? En extérieur, des conditions d'accueil optimales sont plus difficiles à réunir. Il est toutefois possible de faire au mieux avec les moyens disponibles. Le secret d'une réussite dans ce domaine, c'est de se mettre à la place du prospect en quête d'une opportunité VO. Qu'attend-il de votre parc d'exposition et comment satisfaire à ses exigences ?

LE SITE PROPREMENT DIT

Un site performant est d'abord un site qu'on repère facilement et auquel on peut accéder sans la moindre difficulté. En fonction de sa disposition (visible depuis la route, masqué par les bâtiments de votre structure...), une signalétique de bonne qualité doit être mise en place et conduire jusqu'à un parking exclusivement réservé aux visiteurs.

Un espace VO digne de ce

allées de circulation propres et confortables, ainsi que des surfaces d'exposition suffisantes (au moins 15 m² par véhicule) pour permettre aux visiteurs d'examiner les modèles sous tous les angles avec un recul satisfaisant.

Les éclairages seront agencés de manière à assurer une luminosité optimale en toutes circonstances et saisons. Ils doivent mettre en valeur les véhicules exposés sans éblouir.

Selon les cas de figure, une signalétique indiquant un numéro de téléphone à contacter (et éventuellement votre site Internet) permettra à tout visiteur, où qu'il se trouve dans le parc, de solliciter un vendeur disponible ou de prendre note (par exemple en cas d'accès possible en dehors des heures d'ouverture).

LES VÉHICULES EXPOSÉS

L'acheteur potentiel d'un VO s'attend aux mêmes égards que vous auriez pour un prospect VN, et il a raison.

Quelques règles de bon sens doivent être rigoureusement respectées :

- Propreté exemplaire des véhicules, à l'intérieur comme à l'extérieur
- Pré-préparation visant à éviter tout défaut visuel susceptible de nuire à la première impression (marques de choc, impacts sur pare-brise, bris de phare ou de glace rétroviseur...)
- Disponibilité permanente pour un essai (batterie chargée, pneus correctement gonflés, carburant...)
- Fiche d'information parfaitement lisible, complète et à jour (notamment pour le prix de vente)...

À noter que plus de 75 % des recherches de VO se font dans un créneau de prix inférieur à 9000 €.

Vous avez tout à gagner à privilégier l'exposition des véhicules de cette catégorie aux premiers rangs de votre parc.

L'attractivité d'un espace VO (tout comme celle d'un showroom VN) repose sur deux piliers complémentaires : faire plaisir au visiteur tout en répondant à ses attentes en termes d'offre et d'information. Exposez vos plus belles voitures bien en évidence, pour l'agrément des yeux, réparties de manière à ce qu'elles voisinent avec les modèles plus courants de meilleure vente.

Réagencez également très régulièrement leur disposition, ce qui donne une impression de renouvellement permanent propice au niveau de fréquentation de votre espace.