

# **Eric Girard**

## **DG Carglass France**

***AMARC - 12 décembre 2008***

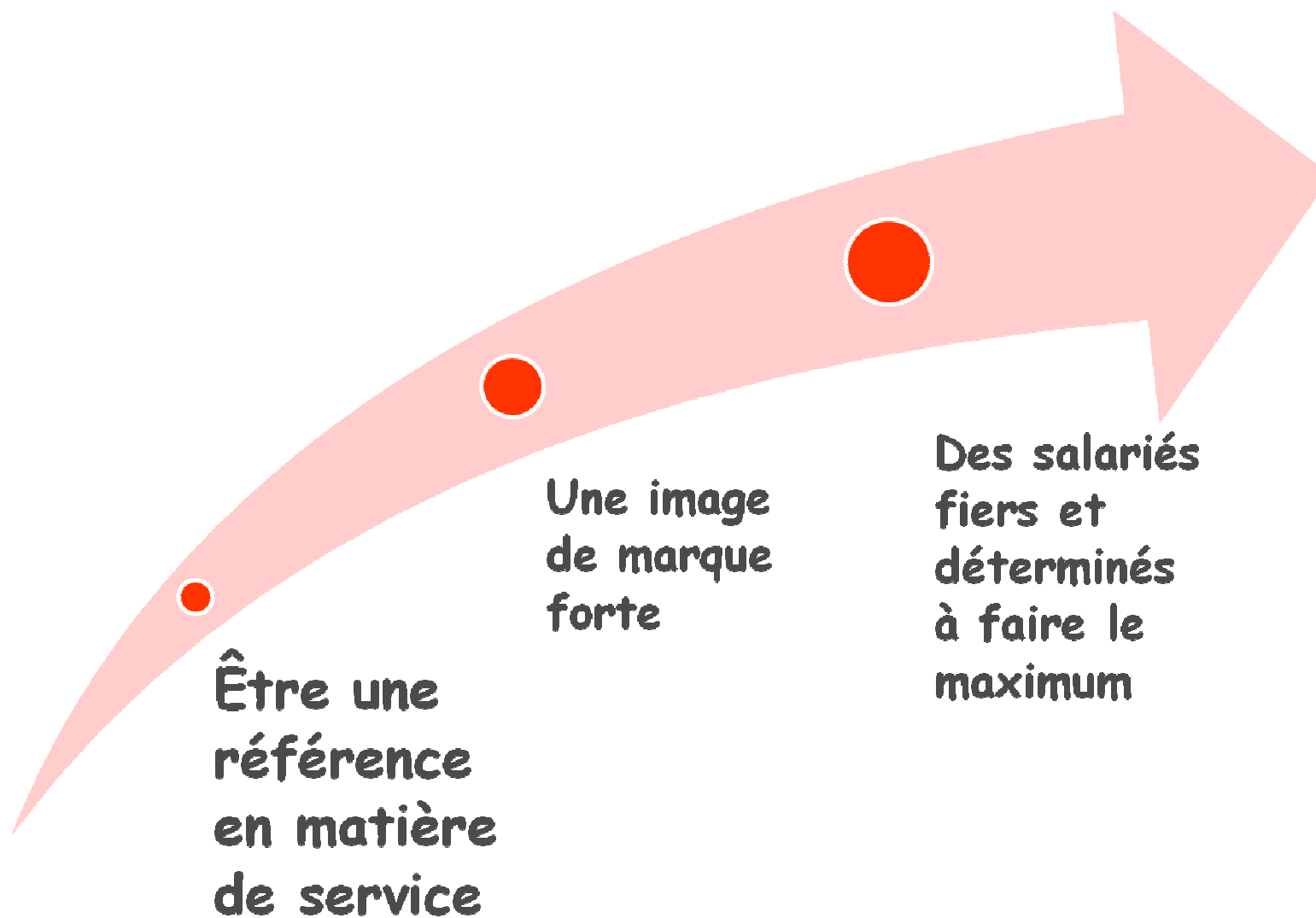
# Carglass en quelques chiffres

- Présents dans 28 pays
  - Un seul métier : Réparer et remplacer
- 226 centres de pose en France
- Intervention en atelier ou en pose mobile
- 2 700 collaborateurs



## Devenir le « Choix Naturel »

---



# Ravir le client à toutes les étapes de son parcours



Prise de rendez vous

Réalisation du  
service

Gestion de  
l'expérience client

# Une seule vision pour le Service Consommateurs

---



**FAIRE D'UN CLIENT INSATISFAIT  
UN AMBASSADEUR DE CARGLASS...**



**...ET DE NOS PRESCRIPTEURS**

# Faire du SRC un avantage concurrentiel

Transformer  
le "pépin en  
pépite"

- Accessibilité
- Réactivité
- Personnalisation
- Respect des engagements



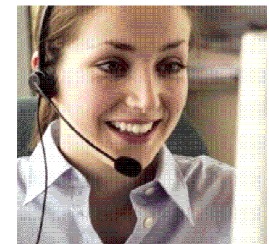
Mesurer  
pour  
progresser

- Enquêtes clients
- Statistiques mensuelles partagées
- Acteur de la démarche Qualité



Maîtriser les  
coûts

- Privilégier la négociation commerciale
- Incentives pour les équipes



# Un SRC reconnu, valorisé et visible

---

- ➔ **Stratégique dans la chaîne de valeur CARGLASS**
- ➔ **Acteur dans nos relations commerciales**
- ➔ **Acteur de nos progrès**

## Que peut-on attendre de sa DG ?

---

- ➔ **Une vision partagée pour le SRC.**
- ➔ **Avoir les moyens de bien faire :**
  - ➔ **Ressources humaines suffisantes**
  - ➔ **Budget (SRC est un investissement et non un simple coût)**
- ➔ **Faire participer ponctuellement le Responsable SRC à des CODIR, COMEX...**
- ➔ **Le SRC ne doit pas remonter que le négatif mais également mettre en avant le positif et les améliorations.**
- ➔ **Publier, faire connaître les félicitations reçues.**
- ➔ **Avoir une feuille de route claire et ambitieuse.**



**Merci de votre attention.**