

Faire passer vos évaluations au numérique

Par James Tani, VPD des ventes aux concessionnaires, KAR Global

24 septembre 2020 | EXPÉRIENCE CLIENT

INNOVATION | TRANSITION NUMÉRIQUE

La plupart des consommateurs trouvent l'expérience d'achat d'une voiture stressante et, dans certains cas, accablante. Ajoutez à cette anxiété l'incertitude quant à la valeur de leur voiture pour un échange, et votre client potentiel peut avoir envie de prendre ses jambes à son cou.

Dans une certaine mesure, je peux comprendre cette inquiétude qu'ils éprouvent. Pendant longtemps, pour effectuer un échange, un employé du concessionnaire entraînait dans le bureau, revenait avec un montant et c'était tout. Mais les temps ont changé, et comme tous les secteurs et toutes les entreprises passent au numérique et tendent vers la transparence, votre concession devrait faire de même.

Les consommateurs sont de plus en plus avertis en matière d'achat de voitures grâce aux connaissances acquises avant achat. Les visites physiques chez les concessionnaires avant l'achat sont passées de cinq à une, 88 % des acheteurs au détail tirant parti des ressources numériques pour obtenir des informations avant de mettre le pied dans un commerce. À l'instar des marchés automobiles de gros, les échanges de véhicules sont sur le point de connaître un virage numérique majeur, et il est temps de commencer à utiliser des outils pour vous aider naviguer dans ce domaine.

L'échange, comme toute autre vente, est largement basé sur l'expérience du client, et une bonne expérience client est primordiale. En fait, 77 % des consommateurs ont choisi ou recommandé une marque ou payé davantage pour une marque offrant un service ou une expérience personnalisés.

Pour personnaliser l'expérience d'échange tout en s'assurant que le prix correspond à la valeur du marché, les concessionnaires peuvent utiliser des plateformes comme [TradeRev](#) comme outil d'évaluation. En affichant simplement la voiture dans un encan numérique, en 45 minutes seulement, des milliers de soumissionnaires potentiels vous indiqueront, à vous et à votre client, la valeur exacte du véhicule. Cette façon de faire vous permet d'avoir une conversation transparente avec votre client au sujet de la valeur de son véhicule d'échange.

Au Canada, les concessionnaires peuvent aller plus loin dans l'expérience de l'échange. Cette année, [TradeRev](#) a lancé Trade-in at Home, qui, vous l'avez deviné, permet aux clients de travailler avec les concessionnaires pour échanger leurs véhicules depuis le confort de leur foyer grâce à une vente aux enchères numérique.

Le processus est simple : les concessionnaires invitent les clients à un échange à distance via un lien unique. Le client partage ensuite les informations et les photos du véhicule en ligne avec le concessionnaire, qui les passe en revue, ajoute les détails manquants et propose ensuite le véhicule dans une vente aux enchères publique. À la fin des 45 minutes d'enchères, les clients peuvent décider d'accepter l'offre finale ou de ne pas échanger leur véhicule. Avec un chiffre d'affaires mondial des ventes en ligne au deuxième trimestre 2020 en hausse de 71 % par rapport à l'année précédente, il est clair que la demande de services comme les échanges à domicile continuera à augmenter.



Ces deux tactiques d'évaluation permettent à votre concessionnaire de donner à vos clients une valeur transparente et exacte pour leur véhicule, ce qui réduit en fin de compte leur anxiété concernant l'échange et l'achat. Et que vous gardiez le véhicule sur votre terrain pour le vendre à un autre client ou que vous le marquez pour une vente numérique immédiate est sans importance, car le véhicule a été acquis pour sa valeur marchande exacte.

En équipant votre concession d'outils d'évaluation numérique et d'échange comme ceux-ci, vous vous donnez une longueur d'avance sur la concurrence en offrant une expérience client simple, rapide et agréable. Et comme 87 % des consommateurs affirment qu'ils achèteraient à nouveau auprès de l'entreprise s'ils avaient vécu une bonne expérience, vous ne pouvez tout simplement pas vous permettre de ne pas adopter les outils de pointe que vos clients attendent.

*

Les encans numériques, une nouveauté pour vous? Que vous soyez acheteur ou vendeur, notre série Passer au numérique peut vous aider à faire passer votre concession à la vitesse supérieure.

Les opinions exprimées dans la série Passer au numérique sont les opinions des auteurs seulement et non celles de KAR Global.