

Convention Motorcraft : résolument multimarque... et Omnicraft

mardi, 28 novembre 2017

La convention annuelle du réseau Motorcraft a été le théâtre de l'annonce du lancement officiel d'Omnicraft, le programme de pièces multimarque Ford, ainsi que l'arrivée du devis et du rendez-vous en ligne au premier trimestre 2018...



Peter Canisius, directeur de Ford Service, ouvrant la convention 2017 du réseau Motorcraft au Trianon à Paris

La grande réunion de famille de Motorcraft le réseau multimarque de Ford, s'est tenue le 17 novembre dernier à Paris, au Trianon. Comme à son habitude, ce rendez-vous a fédéré plus de 620 participants – adhérents, fournisseurs ainsi que 10% environ de prospects parmi les réparateurs.

Car le réseau Motorcraft continue de recruter. S'il dispose à date de 330 points de services en France (+10 par rapport à l'an passé), il entend bien parvenir à 400 réparateurs à fin 2018. Parmi les cibles, il y a bien sûr les plus de 7 600 MRA sans enseigne (sans exclure le vivier de ceux déjà sous panonceau). Mais il y a aussi la famille proche, à savoir «*les agents Ford, au nombre de 460 en France et qui, de par leur*

activité essentiellement multimarque, sont des candidats tout désignés pour intégrer un concept comme le nôtre», souligne Christophe Collin, directeur marketing de Ford Service. Une population qui représente d'ores et déjà un tiers des adhérents Motorcraft...

Omnicraft, nouvelle offre pièces multimarque

Déjà lancée aux États-Unis en début d'année et depuis dans plusieurs pays européens, [la nouvelle gamme de pièces multimarque de Ford, Omnicraft](#), a donc profité de la convention 2017 du réseau Motorcraft pour faire officiellement son apparition en France. Le programme s'appuie dès son lancement sur une collection de 2 000 références en produits de grandes ventes (filtration, freinage, amortisseur, machines tournantes, batteries et balais d'essuie-glace). *«Une seconde vague interviendra dans le courant de l'année prochaine et nous ambitionnons à terme de proposer un catalogue 15 à 20 000 références pour assurer un taux de couverture du parc supérieur à 97%»,* annonce Peter Canisius, directeur de Ford Service.

Ce programme, exclusivement vendu par les distributeurs Ford, apporte donc une corde supplémentaire en matière d'offre pièce multimarque. Car si le réseau disposait depuis plusieurs années déjà d'un accord de distribution de pièces équipementières au travers des plateformes ACR et Exadis, elle intègre aujourd'hui une alternative prix à celles-ci, avec en outre une garantie d'un an et un montant forfaitaire pour la main d'œuvre si la pièce devait être remplacée...

Omnicraft s'inscrit donc dans une logique de service, mais aussi (et surtout) dans une logique de "one stop shop" : elle prend place en effet aux côtés de la pièce d'origine et des pièces Motorcraft, dédiés au parc roulant Ford (les premières pour les véhicules récents, les secondes pour les véhicules de plus de 4/5 ans) et donc de la pièce équipementière.

Augmenter le trafic atelier...

«Parce que nous sommes un réseau de MRA misant sur le conseil et la proximité (Ndir : le slogan Motorcraft est en effet «Proche et Pro à la fois»), nous n'avons pas la prétention de nous immiscer dans la relation commerciale de nos adhérents avec leurs clients, qu'ils connaissent parfaitement, explique Christophe Collin. Nous souhaitons davantage axer les efforts de la tête de réseau sur des outils leur donnant plus de visibilité.»

Ainsi, si le réseau continue à miser sur de la communication traditionnelle, en local comme au national (avec le service Com'express leur permettant de créer leurs propres opérations), le devis et la prise de rendez-vous en ligne va faire son apparition au premier trimestre 2018. Concernant le devis en ligne, qui portera sur des prestations d'entretien courant (révision, freinage, etc.), l'offre sera formulée sur la base de différents forfaits entre lesquels le pro pourra opter pour une prestation donnée. *«La visibilité sur la toile doit s'accompagner de transparence en termes de tarification»,* précise le directeur marketing sur ce point. Et tout aussi sûrement, d'une certaine uniformité au plan national.

... et surfer sur les avis consommateurs

Par ailleurs, le réseau, déjà présent sur le site Allogarage, passe à la vitesse supérieure en adoptant la fonctionnalité de la plateforme baptisée Avis Express. *«Les avis des consommateurs sont un levier de*

trafic atelier, insiste Mathieu Duflos, responsable du réseau Motorcraft. Ils vont progressivement s'imposer dans l'entretien auto comme c'est déjà le cas lorsqu'un consommateur souhaite choisir un restaurant ou un hôtel...»

Enfin, la tête de réseau entend remobiliser ses troupes l'année prochaine sur Motorcraft Fidélisation, le CRM, encore trop peu utilisé au sein du réseau de réparation.

© Apres-Vente-Auto.com © Reproduction interdite