



LEON SC - ST

OPPORTUNITÉS COMMERCIALES

CAHIER AUTODIDACTIQUE 16



État technique 06.13. Dû aux constants développement et amélioration du produit, les données qui apparaissent ci-dessous sont soumises à d'éventuelles variations.

La reproduction totale ou partielle de ce cahier est interdite, ainsi que son enregistrement dans un système informatique, sa transmission sous toutes formes ou par tous moyens, qu'ils soient électroniques, mécaniques, par photocopie, par enregistrement ou d'autres méthodes, sans l'autorisation préalable écrite des titulaires des droits d'auteur.

TITRE: Leon SC - ST. Opportunités commerciales

Cahier autodidactique 16

CODE DE LA FORMATION: SSPP16

ÉDITEUR: SEAT Strategy and Training

Copyright © 2013 SEAT S.A. Tous droits réservés.

Première édition: juin 2013

INTRODUCTION

En 2012, la troisième génération tant attendue de la SEAT Leon est arrivée sur le marché, un modèle empreint de force et d'émotion grâce à sa personnalité, qui reflète clairement les piliers de la Marque: émotion, efficacité et dynamisme.

Dans cette troisième version, SEAT est allée au-delà du renouvellement du modèle, en offrant pour la première fois dans l'histoire de la SEAT Leon 3 variantes de carrosserie, s'adaptant ainsi mieux aux clients potentiels. Les besoins ont changé et afin de fidéliser ses clients, SEAT fait constamment évoluer ses produits.

Ce cahier audidactique a pour but de montrer les différences les plus évidentes entre la SEAT Leon 5 portes et les nouveaux modèles du coupé et de la version familiale. Nous identifierons la façon la plus efficace de transformer ces différences en avantages pour le client et profiter de toutes les opportunités commerciales pour accroître la rentabilité de notre Réparateur Agréé.

Ce cahier s'adresse à tous les professionnels d'un Réparateur Agréé ayant un contact habituel direct avec le client. Bien que le Conseiller service assume une grande partie de cette responsabilité, l'amélioration du traitement commercial du client est une tâche qui concerne tout le personnel du Réparateur Agréé.

Les objectifs sont les suivants:

- Découvrir les opportunités commerciales offertes par le service après vente pour toutes les variantes de la Leon.
- Reconnaître les différents profils des clients de la Leon et ses concurrents directs.
- Associer le concept d'ENJOYNEERING à toutes les variantes de la SEAT Leon.
- Développer la vente de produits, accessoires et services aux clients de ce modèle.

Le contenu de ce cahier autodidactique vient compléter l'ancien cahier autodidactique n° 14 « Leon. Opportunités commerciales ».

TABLE DES MATIÈRES

■ UN PEU D'HISTOIRE	4
■ LA SEAT LEON SC - ST PRODUIT	5
■ LA SEAT LEON SC - ST ET SES CLIENTS	20
■ LA SEAT LEON SC - ST ET SA CONCURRENCE	22
■ APPORT AU SERVICE APRÈS-VENTE	26
■ TECHNIQUES DE VENTE DU SERVICE APRÈS-VENTE	32

UN PEU D'HISTOIRE

LES NOUVELLES SEAT LEON SC ET ST

Pour la première fois dans son histoire, la SEAT Leon disposera d'une carrosserie 3 portes et d'une version familiale. Un événement marquant dans le succès de ce modèle.

C'est en 2012 que le changement de génération s'opère, donnant forme à une voiture compacte, repensée et préparée pour produire une forte impression. Il s'agit de continuer dans la lignée du succès, mais cette fois en renforçant le concept de SPORTIVITÉ.

Le modèle SC à 3 portes se démarque par un design encore plus sport et un comportement dynamique optimisé en vue d'obtenir davantage de sensations au volant.



2012



2013



Quant à elle, la version ST de carrosserie Touring est idéale pour des familles très dynamiques, qui prennent le mode de vie et la fonctionnalité en compte. Celles-ci ont besoin de davantage de capacité sans pour autant renoncer au style, design et prestations de la SEAT Leon 5 portes.

LA SEAT LEON SC - PRODUIT

CARACTÉRISTIQUES DE LA SEAT LEON SC

La nouvelle SEAT Leon SC implique le lancement, pour la première fois dans l'histoire de la Leon, d'une carrosserie 3 portes du célèbre modèle. Nous augmentons ainsi le nombre de clients objectif, en offrant un produit plus spécifique et différencié.

Le modèle SC avec carrosserie 3 portes se distingue par son design plus sport et un comportement dynamique optimisé afin d'obtenir un maximum de sensations. Un pari sur un esprit plus dynamique et jeune, sans renoncer à l'excellente qualité des matériaux, aux hauts niveaux d'écologie et d'efficacité, ni à la technologie présente dans toute la gamme Leon.

DESIGN: Design moderne, dynamique, exclusif et attrayant. Une véritable déclaration d'intentions sur l'émotivité dans la conduite du véhicule et une consolidation des valeurs de la Marque résumées dans le concept ENJOYNEERING.



EXPÉRIENCE DE CONDUITE: Dans la version SC, l'empattement a été réglé pour mettre davantage d'emphasis sur le dynamisme. SEAT Drive Profile, le nouveau système de personnalisation du profil du conducteur permet d'adapter la conduite du véhicule aux préférences du conducteur.

CONFORT: Le système EASY CONNECT permet de profiter d'un maximum de connectivité par le biais de l'écran tactile. Navigation, musique et support de smartphone.

SÉCURITÉ: 7 airbags (2 avant + 2 latéraux + 2 rideaux + airbag de genou). ISOFIX avec Top Tether sur les deux places arrière, programme électronique de stabilisation, détecteur de fatigue, avertisseur de sortie involontaire de voie, système d'éclairage Full Led, etc.

TECHNOLOGIE: Une nouvelle gamme de moteurs dont la majeure partie est conforme à la norme Euro 6, offrant la possibilité d'intégrer la déjà célèbre technologie ECOMOTIVE associée aux boîtes DSG. Intégration à la gamme du véhicule compact SEAT du moteur 1.8 TSI de 180 CV et du puissant 2.0 TDI CR de 184 CV, ainsi que des versions dotées de boîte DSG sur les moteurs 1.2 TSI de 105 CV, 1.6 TDI CR de 105 CV et 2.0 TDI CR de 150 CV.

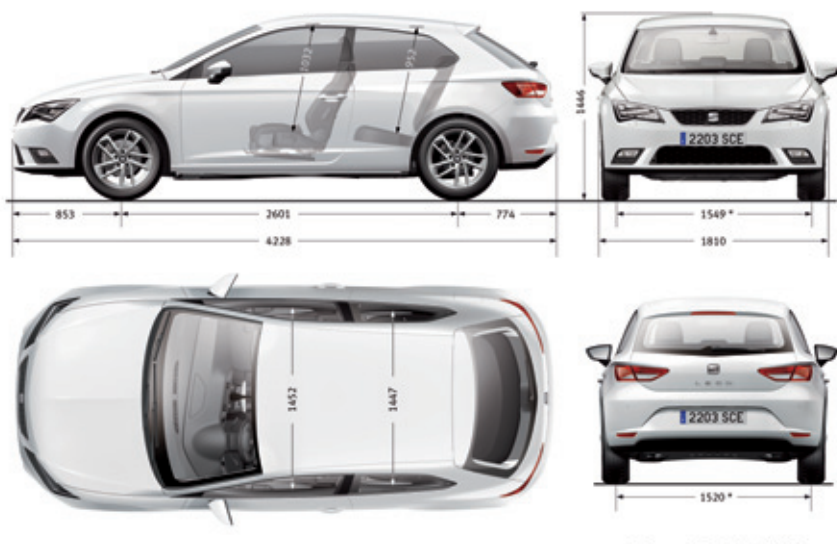
LA SEAT LEON SC - PRODUIT

Dimensions de la nouvelle SEAT Leon SC

L'empattement de la nouvelle Leon SC mesure 35 millimètres de moins que celui de la Leon à 5 portes.

Par ailleurs, l'extrémité de la glace arrière dotée d'un design distinctif pointant vers le bas permet d'étendre visuellement les 4,23 mètres de long de la carrosserie.

Cette caractéristique donne à la Leon SC une image sportive et puissante, et en même temps, compacte. Toutes les surfaces ont été façonnées pour accroître leur attrait tridimensionnel, grâce aux subtils effets d'ombre et lumière.



La grande ouverture des portes garantit un accès pratique aux places arrière. De plus, grâce à la fonction « Easy Entry », les sièges se rabattent facilement vers l'avant et permettent d'accéder commodément et sans obstacles aux sièges arrière.

La capacité de charge de la nouvelle SEAT Leon SC est de 380 litres, soit la même que la variante à 5 portes. Le dossier du siège arrière se rabat très facilement et à partir de la finition Reference, il est possible de rabattre ce dernier en configuration 60/40. Une fois le dossier du siège arrière rabattu, la surface presque plane de chargement a une longueur de 1 530 millimètres.

Extérieur de la Leon SC

La nouvelle SEAT Leon SC est un véhicule aux proportions parfaitement équilibrées qui séduisent au premier coup d'œil par sa simple présence. Même à l'arrêt, elle transmet tout son dynamisme grâce au rapport entre longueur, hauteur et largeur, et également grâce à ses saillies plus courtes. S'inspirant des concepts IBE, IBL et IBX, le nouveau véhicule compact 3 portes inclut une interprétation dynamique du langage du design de SEAT. L'esthétique sport de cette voiture au design nouveau attire depuis n'importe quel angle.



La nouvelle SEAT Leon SC possède le même avant que les autres modèles SEAT Leon.

Les caractéristiques principales des côtés de la nouvelle SEAT Leon sont les plus grandes dimensions de sa porte et une fenêtre plus petite qui lui confère une ligne plus dynamique que le reste des modèles Leon.



Quant à la glace arrière, en comparaison avec la version 5 portes, elle présente une plus grande inclinaison (19 degrés de plus) et une forme de pentagone stylisé, un élément de design caractéristique de la nouvelle SEAT Leon SC.

LA SEAT LEON ST - PRODUIT

CARACTÉRISTIQUES DE LA SEAT LEON ST

Visant un objectif clair d'augmentation de la capacité de charge, commodité d'utilisation de l'intégralité du coffre, amplitude et praticité de la conduite, la nouvelle SEAT Leon ST suppose le lancement, pour la première fois dans l'histoire de la Leon, d'une carrosserie au concept « familial », élargissant ainsi l'éventail de clients intéressés dans un véhicule à l'esprit sport mais adapté aux besoins des familles.

Le modèle Leon ST est disponible dans 4 modèles de finition (en fonction des marchés de destination). Comme point de départ et niveau de base, nous trouvons la Leon ST, suivie de la finition « Reference », puis dans la gamme moyenne à haute, la finition « Style », terminant par l'option « FR ».

Les principales différences extérieures entre la SEAT Leon 5 portes et la SEAT Leon ST se situent à partir du pilier B, à savoir:

- ① Nouveau pare-chocs arrière
- ② Projecteurs arrière légèrement plus grands
- ③ Hayon arrière adapté au nouveau design
- ④ Portes arrière adaptées au nouveau design
- ⑤ Barres de toit



MOTEURS: La famille de moteurs de la nouvelle SEAT Leon ST se fonde sur la même famille que celle de la SEAT Leon 5 portes, incluant des améliorations technologiques afin de respecter les normes antipollution EU6 les plus exigeantes.

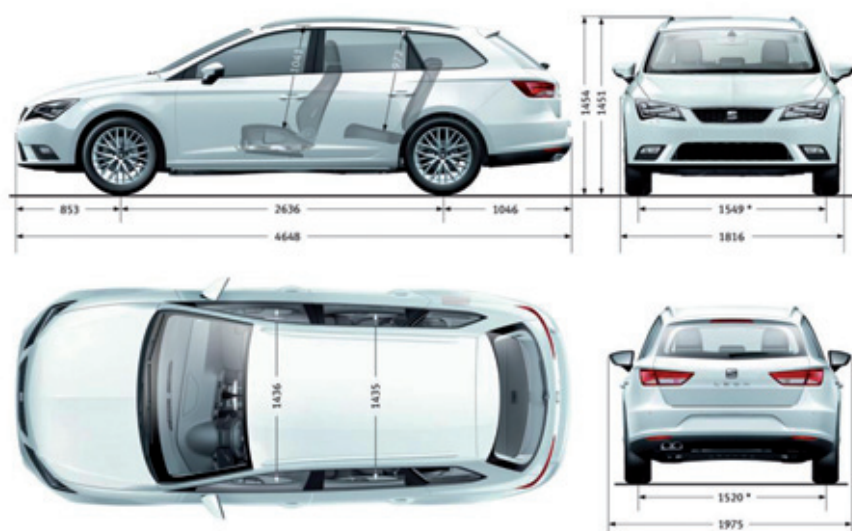
À cette fin, la gestion de l'injection et le contrôle des gaz d'échappement ont été optimisés. La distribution variable a été ajoutée sur les arbres à cames des moteurs diesel concernés par la même norme (EU6).

TRAIN ROULANT: Ce véhicule possède les mêmes configurations de la SEAT Leon 5 portes: en fonction de la version, deux types de suspension peuvent être choisis, Confort ou FR. La principale nouveauté du train roulant réside dans les nouvelles fonctions liées au système ACC et Front Assist.

Dimensions de la nouvelle Leon ST

Grâce à ses dimensions (27 cm plus longue et 8 mm plus basse) ainsi qu'aux possibilités d'adaptation de son intérieur, la SEAT Leon ST offre la fonctionnalité, praticité et sécurité dont les clients ont besoin, tant les particuliers que les professionnels.

En plus des aspects les plus fonctionnels, la SEAT Leon ST intègre des innovations qui rendent sa conduite plus sûre, comme par exemple, le contrôle de vitesse adaptatif, le Front Assist et le pack de conduite dynamique, qui inclut la direction progressive aussi bien que le contrôle de châssis adaptatif.



Le coffre de la nouvelle Leon ST dispose d'un cache rigide (1) qui recouvre le creux de la roue de secours.

Ce cache peut être incliné pour accéder à la roue de secours au moyen de deux crochets (1) de fixation situés sur les côtés.

Le cache en position horizontale dispose de deux hauteurs (2) réglables par le biais de deux guides sur les côtés.

Les dossiers des sièges arrière peuvent se rabattre (3) depuis le coffre au moyen de deux leviers situés sur les côtés. Dans cette position, l'espace de charge est agrandi de façon commode et pratique.

LA SEAT LEON ST - PRODUIT

Extérieur de la SEAT Leon ST



La nouvelle SEAT Leon ST suit le style de la version 5 portes, dynamique et sportif, avec un même avant (1) et des détails similaires (ce n'est pas sans raison si elle utilise la même plateforme).

Le changement réside, évidemment, dans sa partie arrière (2), orientée vers la versatilité et la fonctionnalité, tout en conservant le concept sport de ce modèle.

Ce modèle est destiné aux clients jeunes et émotifs, tout en étant pratique.

Sur la vue latérale, les détails renforçant son design sportif et dynamique sont visibles.

La taille plus importante de la porte latérale (3) ou le nouveau design des glaces arrière (4) sont deux exemples évidents du changement.

La légèrement plus petite taille de l'empattement renforce l'aspect compact du véhicule.



Tableau de bord



Le tableau de bord est pourvu d'un nouveau design attrayant (1) et présente deux tons différents donnant l'impression de flotter dans l'habitacle.



Compartiments



Il y a environ une douzaine de rangements, situés par exemple sur les accoudoirs, dans la partie inférieure des sièges ou les zones escamotables des dossiers, en plus de cinq compartiments fermés dans les portes.

La console centrale dispose d'un grand espace pour ranger divers objets tels que des clés ou un téléphone portable. La boîte à gants (en fonction du marché, de la version et des équipements) renferme les interfaces optionnelles pour les dispositifs multimédia (au moyen de Line-in, USB, carte mémoire SD et câble pour iPod) (2).

Toit panoramique

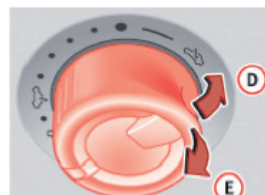
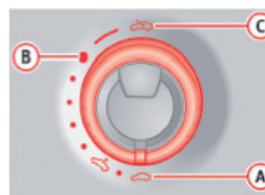
La nouvelle SEAT Leon offre l'option du toit panoramique avec deux caches en verre (couvrant jusqu'à 2/3 du total), un déflecteur et un store de protection solaire.

Le cache en verre avant et le store sont amovibles.

Cet ensemble est activé par le biais du groupe de commandes du toit panoramique, lequel actionne deux moteurs pour l'ouverture et la fermeture maximales.

Le toit panoramique peut s'ouvrir et se fermer depuis l'intérieur ou l'extérieur. En maintenant appuyé le bouton de déblocage ou blocage de la clé du véhicule, le toit panoramique se règle ou bien se ferme.

Cet ensemble fonctionne uniquement si l'allumage est connecté. Il peut également être activé quelques minutes après avoir déconnecté l'allumage tant que le porte du conducteur n'est pas ouverte.



Positions de la commande:

- (A) Fermer complètement le toit couissant.
- (B) Mettre le toit couissant en position confort.
- (C) Ouvrir complètement le toit couissant.
- (D) Ouvrir complètement le déflecteur.
- (E) Fermer complètement le déflecteur.

LA SEAT LEON ST / ST - PRODUIT

Motorisations des nouvelles SEAT Leon

Les nouvelles SEAT Leon proposent une nouvelle gamme de moteurs TDI CR et TSI qui vont de 1,2 à 2,0 litres de cylindrée. Tous les moteurs se démarquent par leurs prestations, sportivité et efficacité, ils présentent une injection directe et une turboalimentation, et ont été développés pour générer une friction interne basse et un chauffage rapide.

	Famille essence										Famille diesel									
La disponibilité de ces motorisations dépend de la commercialisation de chaque pays.	1.2 TSI 86 CV	1.2 TSI 105 CV	1.2 TSI 105 CV Start/Stop	1.2 TSI 105 CV DSG Start/Stop	1.4 TSI 110 CV	1.4 TSI 122 CV Start/Stop	1.4 TSI 140 CV	1.4 TSI 140 CV Start/Stop	1.8 TSI 180 CV Start/Stop	1.8 TSI 180 CV DSG Start/Stop	1.6 TDI CR 90 CV	1.6 TDI CR 105 CV	1.6 TDI CR 105 CV Start/Stop	1.6 TDI CR 105 CV DSG Start/Stop	1.6 TDI CR 110 CV 4DRIVE	1.6 TDI CR 110 CV ECOMOTIVE	2.0 TDI CR 150 CV	2.0 TDI CR 150 CV Start/Stop	2.0 TDI CR 150 CV DSG Start/Stop	2.0 TDI CR 184 CV Start/Stop
Consommation moyenne (l/100 Km)	5,2	5,2	4,9	4,9	5,5	5,3	5,3	5,2	5,9	5,6	4,1	4,1	3,8	3,8	-	3,3	4,4	4,1	4,4	4,3
Émissions de CO ₂	122	119	114	115	97	123	122	119	137	131	108	108	99	104	-	88	115	106	116	112

Système Start/Stop et fonction de récupération de l'énergie

Sur la nouvelle SEAT Leon SC, le système Start/Stop déconnecte le moteur lorsqu'il fonctionne au ralenti. Grâce au système Start/Stop, il est possible de réduire la consommation de combustible de 4 % sur 100 km.

Conditions d'utilisation:

- La porte du conducteur doit être fermée.
- Le conducteur doit porter la ceinture de sécurité.
- Le capot du compartiment-moteur doit être fermé.
- Le véhicule doit avoir circulé à plus de 4 Km/h depuis son dernier arrêt.
- Le véhicule n'a pas de remorque attelée.



Si le conducteur ne souhaite pas utiliser ce système, il peut le déconnecter manuellement (voir image).

Fonctionnement:

- Avec le véhicule à l'arrêt, mettre le point mort et lâcher la pédale d'embrayage, le moteur s'arrêtera et un témoin apparaîtra sur l'écran d'information.
- En appuyant sur l'embrayage pour passer une vitesse, le moteur démarrera à nouveau et le témoin du cadran s'éteindra.
- Avec des vitesses automatiques, le système s'active lorsque le véhicule s'arrête et que la pédale de frein reste enfoncée. Lorsque le frein n'est plus actionné, le moteur démarre.

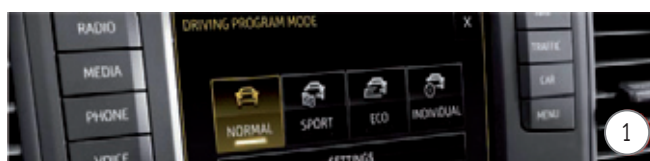
Un autre exemple de mesure d'efficacité sur la nouvelle SEAT Leon SC est la régulation intelligente de la tension de l'alternateur pendant les phases de freinage et de décélération. L'énergie récupérée s'accumule dans la batterie. Lorsque l'on accélère à nouveau, l'énergie accumulée est à nouveau transmise au réseau de bord. De cette façon, l'alternateur fonctionne plus souvent à basse tension ou bien il se déconnecte totalement. Le moteur doit fournir moins de puissance faire fonctionner l'alternateur, ce qui permet une diminution de la consommation de combustible.

LA SEAT LEON ST / ST - PRODUIT

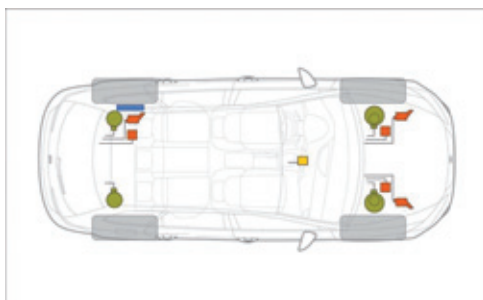
Dynamic Pack

Pour les modèles SC FR et ST FR, il existe la possibilité d'intégrer l'équipement appelé Dynamic Pack, qui consiste en un système de Contrôle de suspension adaptative (DCC), la nouvelle direction progressive et des pédales en aluminium.

Vous pouvez sélectionner cette option à travers SEAT Drive Profile (Normal, Sport, ECO et Individuel), qui, en plus de contrôler les paramètres du moteur, vitesses, climatiseur et éclairage ambiant, surveille également la nouvelle suspension adaptative (DCC) ainsi que le nouvelle direction progressive (1).



Contrôle de la suspension adaptative (DCC)



La DCC ou Contrôle de la suspension adaptative permet au conducteur d'adapter la suspension de la voiture aux préférences personnelles et au style de conduite.

Ce système contrôle la chaussée, les virages, le poids et le rendement du véhicule et règle constamment les caractéristiques de l'amortissement sur le mode sélectionné par le conducteur.

Il existe trois modes de suspension adaptés aux préférences du conducteur et gérés automatiquement depuis le SEAT Drive Profile: Normal, pour une conduite équilibrée, totalement adaptée pour une utilisation quotidienne ; Sport, avec une configuration plus basique

et destiné à une conduite plus agressive ; et Confort, orienté vers une amortissement doux, idéal pour les surfaces irrégulières et les longs voyages.

Afin de gérer et activer le système, le véhicule dispose de quatre amortisseurs réglables (1), une unité de contrôle de l'amortissement (2), trois transmetteurs d'assiette du véhicule (3) et trois transmetteurs d'accélération de la carrosserie (4).

Direction progressive

Ce système de direction modère le rapport de direction du véhicule en prenant en compte la vitesse et en donnant la réponse la plus adaptée à chaque moment.

À une vitesse importante, le système utilise un rapport de direction indirect, ce qui fait augmenter la stabilité dans la conduite en ligne droite, alors que sur route, avec des virages, il s'adapte à un rapport plus direct, en augmentant la précision et la réponse.

Cette nouvelle direction a permis de réduire le nombre de rotations de volant, augmentant ainsi le confort, par exemple lors des manœuvres de stationnement.



SÉCURITÉ DANS TOUTE LA GAMME LEON

En série

- 7 Airbags: 2 avant + 2 latéraux + 2 rideaux + airbag de genou
- Avertisseur de ceinture détachée pour le conducteur et le passager
- Déconnexion airbag passager
- ISOFIX avec Top Tether sur les deux places arrière
- ESC (programme électronique de stabilisation) qui intègre l'ABS (Système d'antiblocage de sécurité), l'assistant de freinage, la régulation anitpatinage (ASR), le blocage électronique du différentiel (EDS), l'autobloquant électronique, la gestion sélective du couple moteur et le stabilisateur de l'ensemble tracteur-remorque.
- Système anti-collisions multiples (1. Expliqué à la page suivante)



Safety Pack

- Rappel d'attachement de ceinture sur les places arrière
- Détecteur de fatigue

Driving Assistance Pack

- Assistant de feux de croisement/de route
- Avertisseur de sortie involontaire de voie (2).



Système anti-collisions multiples

Activation du freinage d'urgence de façon autonome lors d'une détection d'une (éventuelle) collision.

- Cela réduit les possibilités de collisions multiples ou leur dureté.
- Il atténue les conséquences qui en découlent: les systèmes passifs ne fonctionnent pas aussi efficacement lors de collisions secondaires.
- Suite à une première collision forte, le système prend le contrôle à la place du conducteur.
- Le système réduit la vitesse et évite les impacts postérieurs contre d'autres éléments.

Comment cela fonctionne ?



1 ***L'airbag est activé,
l'ESC reçoit l'ordre
de freinage***



- 2 Si le système de freinage est intact et peut agir de façon sûre et efficace, le véhicule freinera fortement jusqu'à atteindre les 10 km/h. De cette façon, le deuxième impact contre un autre véhicule ou un objet de la voie disparaît ou sera bien moins sévère.

- 3 Pendant le freinage, les feux de détresse ainsi que les feux stop s'allument, les feux de détresse restant allumés même lorsque le véhicule s'est arrêté.



- 4 Dans tous les cas, si le conducteur détecte que le freinage suivant l'impact initial est trop fort, le système se désactive lorsqu'il détecte que le conducteur a repris le contrôle du véhicule.

Avantage: davantage de sécurité en série sur toutes les SEAT Leon sans hausse du prix

Sécurité: Avertisseur de sortie involontaire de voie (Lane assist)

Le système LANE ASSIST permet au conducteur de la nouvelle Leon de maintenir la direction sans erreurs dans la voie de circulation normale.

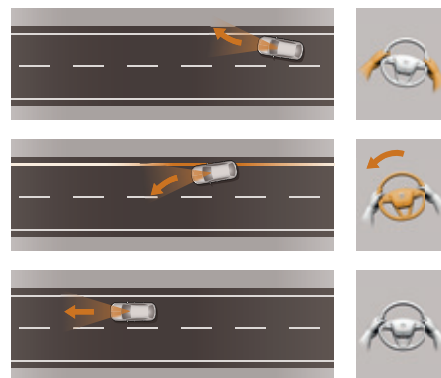
Le détecteur est situé dans une caméra vidéo sur le pare-brises.

Il surveille la conduite et identifie le moment dans lequel le véhicule tend à sortir de la voie de manière involontaire.

Le système envoie des impulsions de correction à la direction, qui à leur tour, servent à alerter le conducteur. Ce système réduit les risques d'accident dûs à la distraction et à la somnolence.



- Il permet d'éviter des accidents produits par un manque de concentration ponctuelle.
- L'avertisseur de sortie involontaire de voie corrige la direction lorsque le conducteur est sur le point de sortir de la voie.
- Il est possible, à travers le menu Réglages de l'écran de l'Easy Connect, d'activer la fonction complémentaire de « Centrage de voie ». Dans ce cas, l'avertisseur corrige constamment la position de la voiture sur la voie, en maintenant celle-ci toujours centrée sur la voie.



Pour un fonctionnement correct

- Le pare-brises doit être le plus propre possible.
- Les distances entre les marques doivent être suffisantes.
- La chaussée doit être marquée ; les chaussées temporaires de travaux sont inutiles.
- Éviter les zones à virages ou de pratiquer une conduite sportive.
- Ne pas laisser les clignotants allumés.
- Les mauvaises conditions météorologiques peuvent affecter son fonctionnement (neige, gel, saleté, etc.).
- Système ESC non déconnecté.

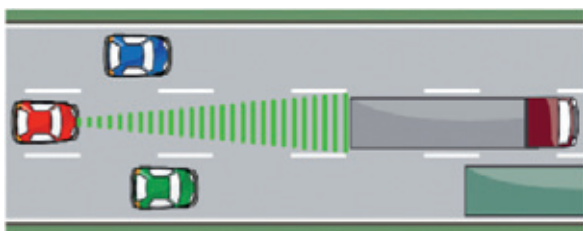


Sécurité: Contrôle de vitesse adaptatif (ACC) - Front Assist

La nouvelle SEAT Leon ST élargit ses systèmes d'aide à la conduite avec de nouvelles fonctions, apportant plus de sécurité et de confort.

Ces systèmes sont le Contrôle de vitesse adaptatif et l'assistance de freinage « Front Assist ».

Contrôle de vitesse adaptatif (ACC)



Le Contrôle de vitesse adaptatif ACC est un régulateur de vitesse intelligent qui fait accélérer et freiner le véhicule avec douceur selon les obstacles que celui-ci rencontre.

Au moyen d'une unité de contrôle dotée d'un capteur à radar intégré situé sur l'avant du véhicule, la vitesse et la distance par rapport au véhicule précédent sont enregistrées.

La distance souhaitée avec le véhicule qui précède est réglable par le conducteur sur 5 niveaux, visualisés sur l'écran du display multifonction.

A mesure qu'augmente la vitesse, la distance de chaque niveau augmentera proportionnellement.



Le système ACC détecte un véhicule mais n'est pas activé.



Le système ACC détecte un véhicule à faible distance.



Le système ACC détecte un véhicule à grande distance.



Cette sélection est réalisée par le biais d'une nouvelle manette de commande qui se trouve sur la partie inférieure gauche de la colonne de direction.

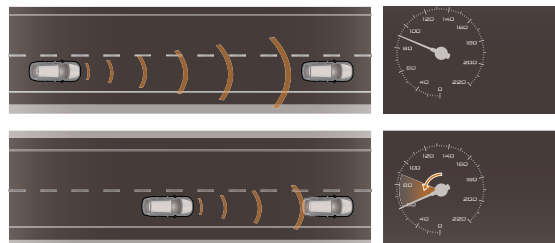
Si le système reconnaît que le freinage n'est pas suffisant, un signal sonore est émis et un avis apparaît sur le display multifonction, pour que le conducteur reprenne le contrôle du véhicule.

Le système ACC dispose de multiples possibilités de configuration et de réglage d'options sur l'écran du navigateur et radio.

Front Assist

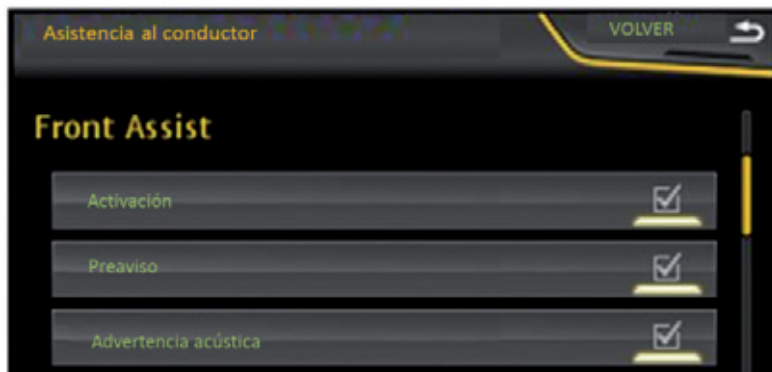
Le Front Assist est un système d'aide à la conduite de la Sécurité active.

Si face à un risque de collision imminent en circulant à plus de 30 km/h, le conducteur ne freine pas, la fonction Front Assist s'active afin d'éviter la collision.



Conditions d'activation du système:

- Lorsqu'un mode de conduite dangereux est détecté, pouvant dériver en un impact dû à la proximité du véhicule qui le précède, les fonctions de freinage d'urgence sont activées.
- Le freinage Front Assist sera effectué à une vitesse supérieure à 30 km/h et inférieure à 160 km/h.
- Au moyen du freinage City, à des vitesses inférieures à 30 km/h, le freinage d'urgence est élargi en offrant une intensité supérieure.



CAR/Réglages/
Assistance au
conducteur

Le système de freinage Front Assist et le freinage City s'activent en mettant le contact.

A travers le navigateur, vous pouvez:

- activer ou désactiver complètement la fonction
- activer ou désactiver le signal sonore
- activer ou désactiver l'avertissement de la distance de sécurité



Si le système Front Assist est activé et que le véhicule circule sans laisser une distance minimale de sécurité, le display multifonction du tableau de bord affichera une icône d'avertissement.

LA SEAT LEON ET SES CLIENTS

PROFIL DES CLIENTS

La nouvelle SEAT Leon va maintenir une relation étroite avec les clients habituels, mais en outre, les nouvelles versions de la SEAT Leon vont nous ouvrir les portes de nouveaux consommateurs et vont nous permettre de nous rapprocher bien plus de leurs aspirations et d'obtenir un degré de satisfaction sur le produit d'autant plus haut.

SEAT Leon 5 portes



- Carrosserie 5 portes
- Approche familiale
- Grande fonctionnalité
- Large public objectif

"Ma voiture doit être comme moi: avec une personnalité qui lui est propre"



SEAT Leon SC



- Carrosserie 3 portes
- Approche sport
- Véhicule très dynamique
- Public jeune et sportif



- Jeunes urbains
- Age situé autour de 30 ans
- Ils ne vivent pas en couple
- Style de vie qui suit les tendances
- Bonne formation
- Emplois créatifs (artistes, journalistes, informaticiens, indépendants, etc.)

SEAT Leon ST



- Carrosserie type Estate
- Approche pratique
- Famille et loisirs
- Public avec besoin de plus d'espace



Même cible que SC mais en plus:

- Age situé entre 30 et 40 ans
- Célibataires ou jeunes parents avec des besoins d'espace
- Passionnés de sport, en particulier en plein air.
- Sportivité sans renoncer à l'espace
- Parcs automobiles

Motifs d'achat

Les nouveaux modèles de la SEAT Leon renforcent les principales raisons d'achat du modèle précédent. Les motifs d'achat essentiels sont les suivants:

- Design
- Prix
- Fidélité à la Marque
- Rapport qualité/prix
- Bonne réputation
- Prestations

Typologie de clients

TYPLOGIE DE CLIENTS	CARACTERISTIQUES MISES EN AVANT
Design authentique, avec une personnalité propre	• Design extérieur en coupé 3 portes ou "Estate" 5 portes jamais vu avant dans la gamme Leon. • Véhicule unique dans son segment doté de la technologie FULL LED sur les phares avant, design exclusif et qualité de lumière optimale. • SEAT DRIVE PROFILE pour adapter le véhicule à la personnalité du conducteur.
Passionné de la technologie et de la connectivité.	• Le système EASY CONNECT permet de profiter d'un maximum de connectivité par le biais de l'écran tactile. Navigation, musique, support de smartphone, etc.
Respect de l'environnement.	Dans la gamme Leon, les prestations ne se sont pas vues altérer par la réduction des émissions grâce à: • Réduction du poids par rapport aux générations antérieures • Améliorations aérodynamiques • Emploi de moteurs et technologies plus efficaces
Profiter du moment. Profiter de la vie.	Divertissement assuré: • Bonnes prestations: La dernière technologie TSI et TDI CR offre des moteurs doté d'un rendement maximum. • Conduite dynamique: La nouvelle Leon est une véritable référence de comportement dynamique. Dans la version SC, l'empattement a été réduit à 35 mm de moins que la version 5 portes afin de mettre l'accent sur le dynamisme. • SEAT Sound System: Qualité du son haut de gamme



LA SEAT LEON SC / ST ET SA CONCURRENCE

CARTE DES CONCURRENTS LEON SC

Noyau de concurrence



Renault Megane Coupé

Segment de concurrence



Citroën C5



Ford Focus 3 portes



Ford Mondeo



Opel Astra OPC

Segment de concurrence inférieur



Peugeot 207 / 208



SEAT Ibiza 5 portes

Concurrence du groupe Volkswagen



Audi A3



Škoda Octavia



VW Golf 3 portes

CARTE DES CONCURRENTS LEON ST

Noyau de concurrence



Renault Megane ST

Segment de concurrence



Ford Mondeo Turnier



Citroën C5 Tourer



Opel Astra ST



Peugeot 308 SW

Segment de concurrence inférieur



Peugeot 208 SW



SEAT Ibiza ST

Concurrence du groupe Volkswagen



VW Golf Variant



Audi A3 Sportback



Škoda Octavia Combi

ACCESSOIRES

S'il existe un véhicule à travers lequel le client veut s'exprimer de façon personnelle, c'est la nouvelle Leon.

A cette fin, SEAT a mis au point une large gamme d'accessoires permettant de donner cette touche particulière à la version choisie. C'est dans ce domaine que le personnel du service après-ventes peut et doit apporter son expérience et ses connaissances.

Le personnel du service après-ventes doit détenir les connaissances nécessaires pour expliquer au client ce dont il a besoin, l'utilisation des accessoires acquis, en particulier si ces derniers sont multimédia.

Mais surtout, le personnel du service après-ventes doit être préparé pour vendre des accessoires permettant de personnaliser la version sélectionnée et/ou pouvant améliorer l'expérience au volant de notre client.

Extérieur / jantes

- Facilement détectable.
- Ils reçoivent normalement une réponse favorable du client.
- Le caractère sport et le type de client aident à faciliter la vente.
- Différentes mesures homologuées sur la fiche du véhicule. Facilité légale
- Possibilité de payer à crédit.
- Chercher une réponse positive auprès d'un modèle supérieur à celui du client équipé de jantes personnalisées ; nous offrons le changement de jantes.
- Ne pas oublier les besoins des skieurs: pneus de contact montés sur un deuxième jeu de jantes. (Facilité de changement par le propre client). Il existe évidemment l'option des chaînes.



COMMENT CAPTER UN CLIENT DEPUIS LE SERVICE APRÈS-VENTES

Notre client se trouve à la réception pour un service habituel.

Nous savons comment est son véhicule:

- L'équipement extérieur est facilement détectable et l'historique du client et son ou ses véhicules nous montrent les équipements montés au moment de l'achat de la voiture.

Nous savons comment est notre client:

- S'il utilise des barres porte-skis › Systèmes de conduite sur la neige et produits de nettoyage
- S'il a acheté des accessoires lors de ses dernières visites › Intéressé dans la personnalisation de son véhicule

APPORT AU SERVICE APRES-VENTES

Infotertissement



Sur la Leon, les informations et le divertissement sont toujours à votre portée.

Elle est pourvue d'une large gamme de systèmes de navigation TomTom®, en plus des systèmes mains libres Bluetooth® Parrot.

Il existe également des supports pour iPad® et des écrans de DVD 7" et 9" pour les passagers des places arrière.



COMMENT CAPTER UN CLIENT DEPUIS LE SERVICE APRÈS-VENTES

Notre client se trouve à la réception pour un service habituel.

Nous savons comment est son véhicule:

- S'il ne dispose pas de navigateur ou du mains libres Bluetooth® > Proposer ces dispositifs.

Nous savons comment est notre client:

- Si des systèmes de retenue pour enfants sont installés à l'arrière > Nous savons qu'il a des enfants > Proposer des DVD.
- S'il possède un iPad > Proposer un support.
- S'il ne possède pas d'iPad > Proposer des écrans multimédia.



Infovertissement

L'offre d'équipements multimédia permet d'intégrer à notre SEAT Leon la dernière technologie en navigation, audio/vidéo et téléphonie. Le tout intégré dans un même équipement, doté d'écrans tactiles, Bluetooth® et reconnaissance vocale.

Les design sont parfaitement intégrés au tableau de bord du véhicule.



COMMENT CAPTER UN CLIENT DEPUIS LE SERVICE APRÈS-VENTES

Notre client se trouve à la réception pour un service habituel.

Nous savons comment est son véhicule:

- Proposer des mises à jour du système de l'unité.

Nous savons comment est notre client:

- S'il semble aimer être à la pointe de la technologie > Proposer des mises du jour du système.

APPORT AU SERVICE APRES-VENTES

Aides à la conduite

Le conducteur de la nouvelle SEAT Leon prend beaucoup en compte la sécurité de son véhicule ainsi que le confort dans la conduite.



Équipement

Le client de la nouvelle SEAT Leon est une personne qui s'attache aux détails. Il aime que sa Leon soit en parfait état de marche et rangée. Les protections du coffre et les organisateurs de charge l'aideront dans ce but.



COMMENT CAPTER UN CLIENT DEPUIS LE SERVICE APRÈS-VENTES

Notre client se trouve à la réception pour un service habituel.

Nous savons comment est son véhicule:

- Proposer des mises à jour du système de l'unité.
- Tous les modèles de Leon sont susceptibles d'être équipés de ce type d'accessoires.

Nous savons comment est notre client:

- Tout client faisant une utilisation intensive de sa voiture est un client potentiel.
- Tous les clients sont susceptibles d'avoir besoin de ce type d'accessoires.

Transport

Le client de la nouvelle SEAT Leon est une personne active, qui aime profiter de sa voiture dans ses loisirs. Dans le catalogue, nous disposons de solutions facilitant le transport de tous les objets liés aux principales activités de loisirs.



COMMENT CAPTER UN CLIENT DEPUIS LE SERVICE APRÈS-VENTES

Notre client se trouve à la réception pour un service habituel.

Nous savons comment est son véhicule:

- Avec une Leon 5 portes ou SC, il est possible d'augmenter facilement le volume de charge au moyen d'un coffre de toit.
 - Proposer des barres et un coffre.

Nous savons comment est notre client:

- Tout client faisant une utilisation intensive de sa voiture est un client potentiel.
- Nous savons que c'est une personne active dans son temps libre.
- Connaître les passions › Proposer des accessoires de transport adaptés aux activités.
- Facteur saisonnier › Certains accessoires sont susceptibles d'être utilisés lors de saisons particulières.
- Nous connaissons notre client › Proposer les produits indiqués.

Les systèmes de retenue pour enfants sont obligatoires par la loi, ce qui constitue une opportunité évidente.

- Proposer à tout client ayant des enfants › Être attentif au changement d'âges.

APPORT AU SERVICE APRES-VENTES

Software As Product (SWAP)

En plus de tous les équipements de série, le client a la possibilité de continuer à adapter son véhicules à ses besoins.

Un exemple de cela est le “Software As Product (SWAP)”. Ce système permet d'activer les différentes fonctions qui, par défaut, ne sont pas activées dans le véhicule d'usine ou que le client n'a pas achetées au moment de l'acquisition de son véhicule.

Ces fonctions sont les suivantes:

- Reconnaissance de fatigue “MKE”.
- Régulateur de vitesse “GRA”.
- Déblocage pour utilisation d'une nouvelle carte SD de navigation.

Pour activer ces fonctions, sont nécessaires:

- Code de déblocage “FSC” acheté par le client par le biais des accessoires.
- Connexion au fabricant.
- Clé Geko

Ce codage est enregistré dans l'interface de diagnostic pour le bus de données et modifie les PR du véhicule.

Ce système nous donne la possibilité de commercialiser, de façon simple, les fonctions adaptées aux spécifications dont le client pourra avoir besoin à l'avenir lors de l'achat de son nouveau véhicule.



COMMENT CAPTER UN CLIENT DEPUIS LE SERVICE APRÈS-VENTES

Notre client se trouve à la réception pour un service habituel

Nous savons comment est son véhicule :

- Avec une Leon ST, il est possible d’activer des fonctions non disponibles de façon visible sur le véhicule, mais qui peuvent intéresser le client.

Nous savons comment est notre client :

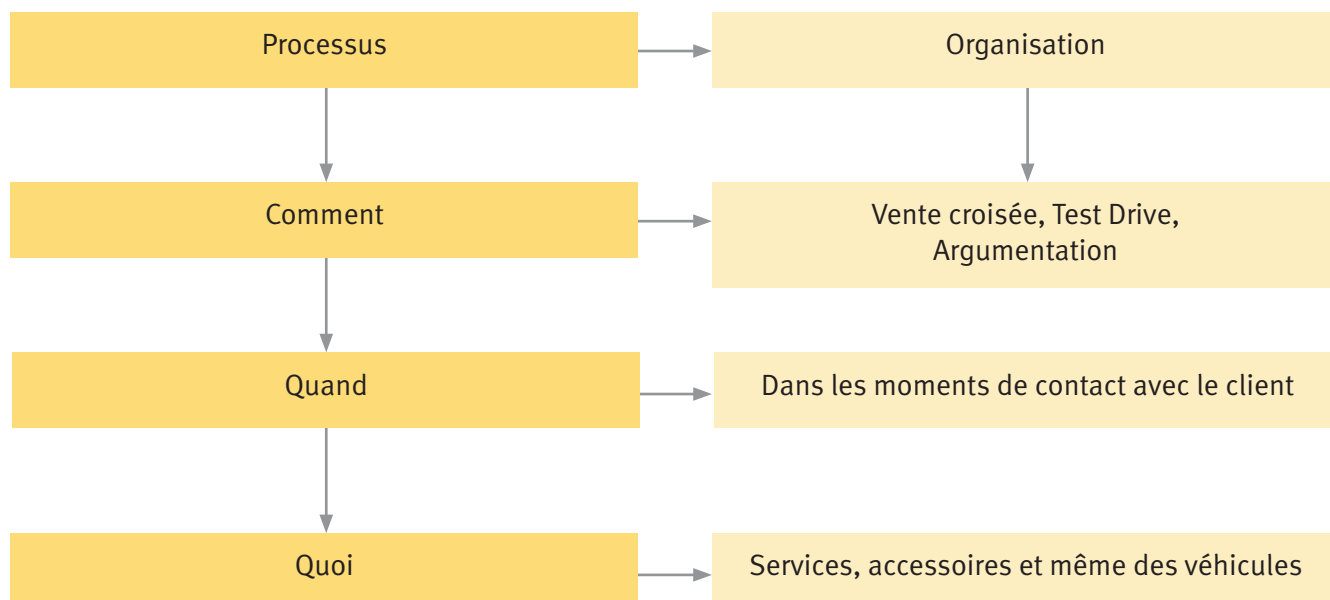
- Nous savons que c’est une personne active et qu’il utilise son véhicule pour partir en voyage.
- Il effectue beaucoup de kilomètres dans le cadre de son travail. Attention aux véhicules de location ou en leasing (parcs automobiles) !
- Les apports à la sécurité sont substantiels en comparaison avec son prix et avec le temps d’activation (cette fonction peut par exemple être activée lors d’un entretien).

TECHNIQUES DE VENTE DU SERVICE APRÈS-VENTES

INTRODUCTION AU CONCEPT

Avant d'aborder le chapitre "Techniques de ventes", il est nécessaire de connaître les définitions qui peuvent nous aider à comprendre ce qu'est le marketing ou mercatique:

- Il s'agit du processus interne à une société au moyen duquel on planifie à l'avance de quelle façon augmenter et satisfaire la demande ou le besoin de produits et services à travers la création, la promotion, l'échange et la distribution physiques de services.
- C'est l'ensemble d'activités destinées à obtenir, et ce, avec des bénéfices, la satisfaction du consommateur par le biais d'un produit ou service fourni ou montré par notre Marque.
- Il s'agit de posséder le produit adéquat, au moment adéquat, adapté à la demande, pendant la période adéquate et avec le prix le plus juste.



Opportunités commerciales

Dans les processus de contact avec le client, nous avons l'opportunité d'apporter les connaissances du service après-ventes et de les transformer en arguments et besoins pour nos clients, de façon traditionnelle (par exemple, un entretien programmé) ou plus étudiée (concept de marketing).

TECHNIQUES DE VENTE DU SERVICE APRÈS-VENTES

Point de départ

Le client effectue l'entretien correspondant, correctement conseillé par son Conseiller service afin de satisfaire ses besoins. L'argumentation de ce service menée à bien par le Conseiller service, ainsi que les détails portant sur ce dernier, aident à fidéliser davantage le client par rapport au service après-vente.

Service		Indications sur le véhicule
Vidange d'huile	Fixe: tous les 15 000 km ou tous les ans Flexible: à partir de 15 000 km ou un an jusqu'à 30 000 km ou deux ans	Oui
Inspection basique	Première: au bout de 30 000 km ou deux ans Inspections suivantes: tous les 30 000 km ou tous les ans	Oui
Travaux supplémentaires	Premiers: au bout de 60 000 km ou trois ans Travaux supplémentaires suivants: tous les 60 000 km ou tous les deux ans	Non
Travaux additionnels	Selon les indications d'ElsaPro	

En plus de ce concept, qui est sûrement le plus évident dans le processus de réception du véhicule, il existe beaucoup d'autres actions que nous pouvons accomplir dans le même but: rentabilité et fidélisation.

- Nous connaissons la raison de sa visite.
- Nous savons comment est son véhicule.
- Nous connaissons notre produit.
- Il est possible que nous connaissions déjà les goûts et tendances du client. Si sa Leon a été vendue dans notre concession, nous disposons des données de la vente.
- Nous devinons quel produit peut lui convenir et si ce n'est pas le cas, nous le découvrirons.

Nous proposons nos produits et services

- Accessoires selon l'époque de l'année
- Accessoires esthétiques (jantes, volants, etc.)
- Améliorations du système télématique
- Installation d'équipements optionnels mis à jour
- Réparations esthétiques
- Packs équipement

Objectif › SAVOIR

Le client pense ne pas avoir besoin de ce que nous lui proposons...

Créons ce besoin !

Comment s'y prendre ?

Nous connaissons les caractéristiques du véhicule: cherchons ce qui peut lui convenir. Préparons-nous avant la visite du client.

Posons-lui des questions sur son expérience avec son véhicule. Nous avons besoin d'informations pour élaborer notre stratégie de conclusion de vente.

Écoutons attentivement ses explications. Nous trouverons dans celles-ci la porte d'entrée ainsi que les arguments pour lui vendre notre produit.

Utilisons ses mots pour lui offrir notre produit. Si le client l'a affirmé, il ne pourra pas le réfuter.



Chaque visite est une excellente opportunité d'augmenter notre chiffre d'affaires

Notre client se trouve à la réception pour un service habituel

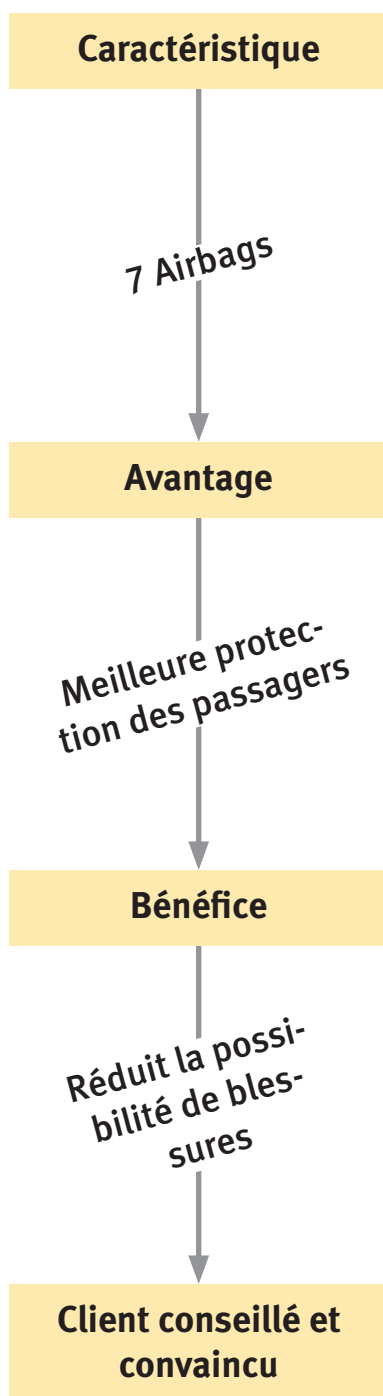
**Nous jouons avec un avantage:
Les Conseillers service prennent soin
de leur SEAT et les clients leur font
confiance.**

TECHNIQUES DE VENTE DU SERVICE APRÈS-VENTES

L'argumentation

A nos yeux, l'argumentation se définit de la façon suivante: à partir de la définition d'un produit (caractéristique), fournir les motifs suffisants et intéressants pour un client (avantage) et les transformer en utilités claires (bénéfices), pour captiver son intérêt et obtenir son acceptation.

Bien que ce concept soit relativement simple, la publicité des entreprises abonde en "caractéristiques du produit" ou en "avantages", au lieu de communiquer les "bénéfices".



- Décrivez le produit ou service. Les caractéristiques sont liées aux éléments physiques d'un produit ou service.
- Elles sont observables, faciles à mesurer, générales et liées à la nature du produit ou service.
- Ces caractéristiques peuvent être une partie ou un trait visible: de quoi le produit ou service est-il fait, où a-t-il été fabriqué, sa couleur, les matériaux et processus utilisés, etc.
- Ce sont des caractéristiques d'un produit ou service qui le rendent meilleur si on le compare à ses concurrents directs.
- Nous pourrions dire qu'il s'agit du profit qui sera obtenu grâce à cette caractéristique.
- Il est important d'avoir à l'esprit qu'une même caractéristique peut être associée à plusieurs avantages. Comment décider quel avantage le client utilisera-t-il ? Isolation thermique ou amortissement ? Ou les deux ?
- Vous n'obtiendrez les réponses à ces questions qu'en demandant et en écoutant votre client.

Contrairement aux caractéristiques et aux avantages, les bénéfices proviennent de la perception du client. La meilleure façon de définir un bénéfice est la suivante:

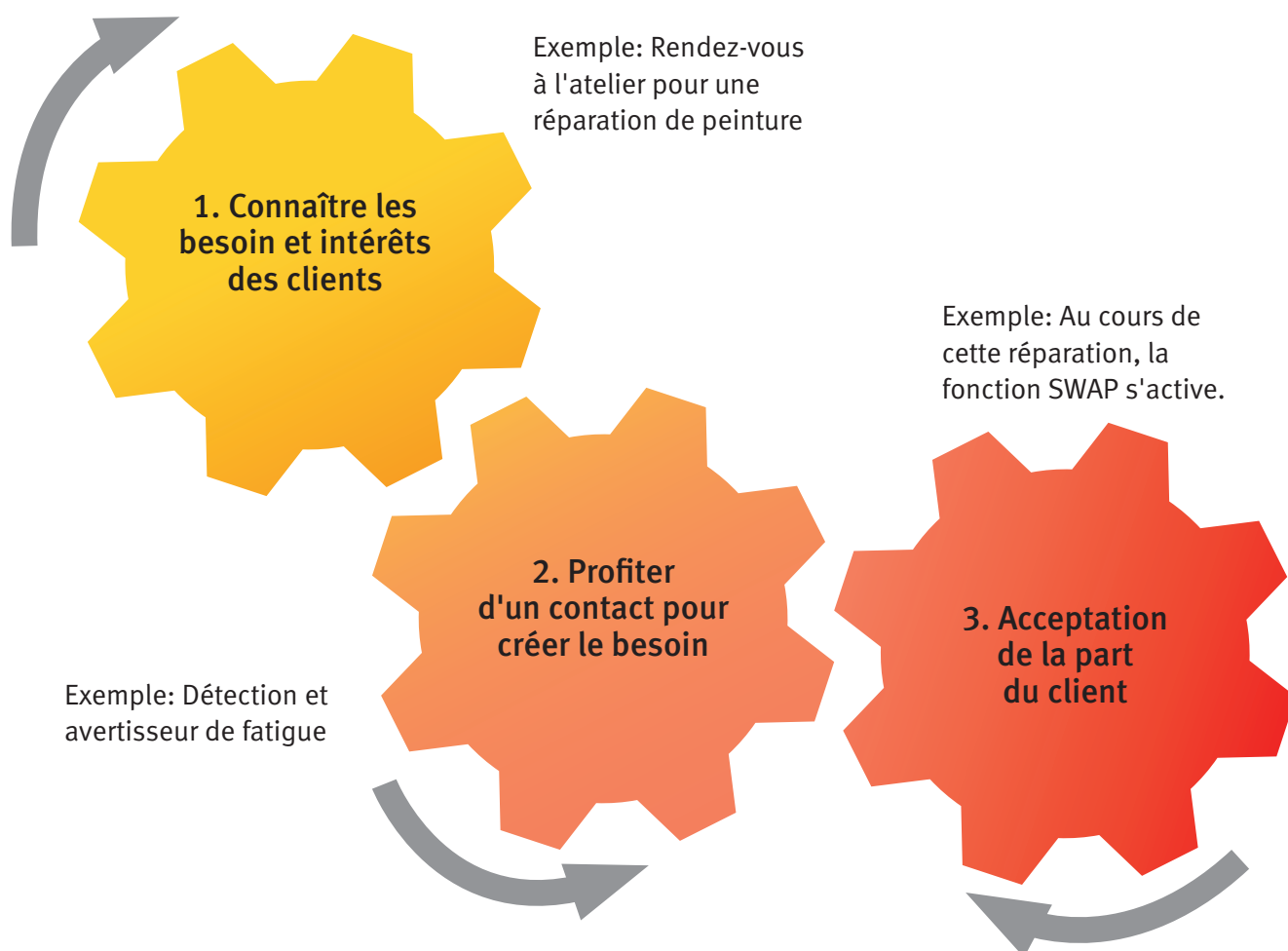
- L'utilisation positive qu'un client fait d'une caractéristique d'un produit ou service, et qui l'aide à combler un besoin ou à réaliser un souhait spécifique.
- Le bénéfice est lié à l'avantage et non pas à la caractéristique.
- A quoi servira l'avantage au client ? Pourquoi devrait-il l'acheter ? A quoi cela lui servira ? C'est ce que l'avantage procurera au client ou à l'entreprise.
- Lorsque l'on "récite" un bénéfice avant d'avoir déterminé un besoin, l'impact est très pauvre, ou même négatif.
- Les clients n'achètent pas de caractéristiques. Les clients achètent uniquement des bénéfices.

Vente croisée ou cross-selling

En marketing, on appelle vente croisée ("cross-selling" en anglais) la technique par laquelle sont offerts des produits qui viennent compléter ceux que le client consomme ou souhaite consommer.

Son objectif est d'augmenter les revenus d'une société.

La vente croisée peut être réalisée entre différents services d'une même activité ; par exemple, entre le service après-ventes et le service commercial ou au sein d'un même service, lorsque lors d'un entretien, on offre à un client un accessoire ou un service qui correspond à son profil.



Les 5 clés de la vente croisée

- ① Définir une offre de produit attrayante pour les clients existants.
- ② Savoir quels clients sont partagés avec la concurrence.
- ③ Identifier les clients les plus susceptibles d'acheter.
- ④ Définir le plan de captation dans le portefeuille de clients.
- ⑤ Transformer les clients E en clients A (En sommeil - Actifs)

TECHNIQUES DE VENTE DU SERVICE APRÈS-VENTES

Test Drive - Processus depuis le service après-ventes

L'objectif de la démonstration dynamique est d'augmenter la vente croisée auprès des clients du Réparateur Agréé.

La vente croisée consiste à vendre un produit complémentaire à un client existant. Dans ce cas, le produit en question sera un véhicule neuf.

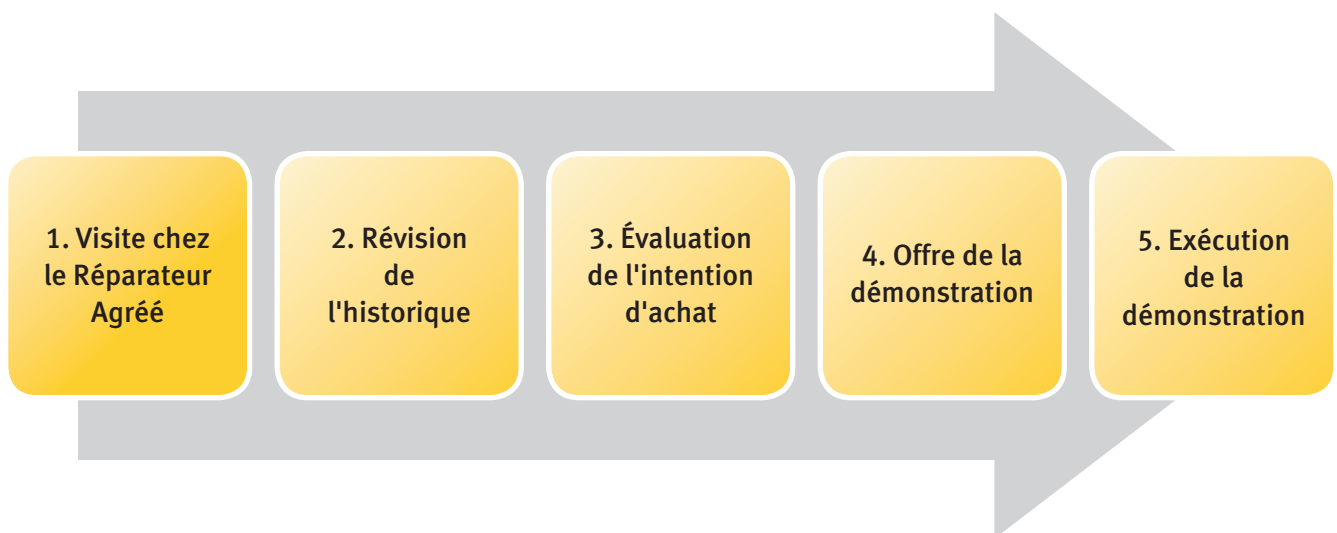
Il s'agit d'une situation avantageuse pour le service commercial aussi bien que pour le service après-ventes:

- Ils augmentent le nombre de véhicules vendus, ce qui implique le croissence du parc automobile et en conséquence, la hausse des visites à l'atelier.
- En outre, grâce à la promotion associée à la démonstration, le nombre de visites à l'atelier augmente également.
- Tout cela consolide la fidélité du client envers la Marque.

Le processus est composé de deux parties:

- La première, menée à bien essentiellement par le Conseiller service, consiste à détecter les clients susceptibles d'accepter la réalisation de la démonstration.
- La seconde, à savoir la démonstration en elle-même, est effectuée par le Conseiller commercial.

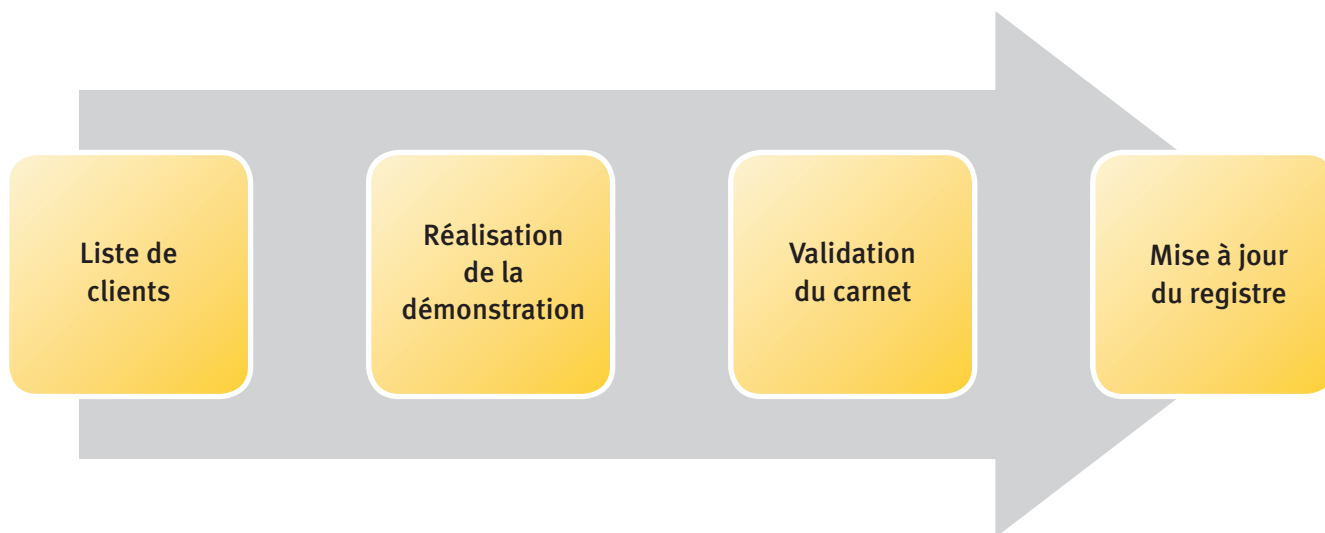
Schéma du processus du service après-ventes



Registre des clients:

- Le client ne remplit pas les critères permettant de lui proposer la démonstration.
- Le client remplit les critères mais n'est pas intéressé par la démonstration.
- Le client remplit les critères et est intéressé par la démonstration.
- Le client reçoit un carnet de bons de promotion spécifiques du réparateur Agréé (par exemple, une révision préventive gratuite, prêt d'un véhicule de courtoisie gratuit lors de la prochaine visite, etc.).

Schéma du processus du service commercial



Registre des clients:

- Le client ne remplit pas les critères permettant de lui proposer la démonstration.
- Le client remplit les critères mais n'est pas intéressé par la démonstration.
- Le client remplit les critères et est intéressé par la démonstration.
- Démonstration dynamique accomplie et carnet de chèques validé

- ① La liste de clients est une source importante de clients potentiels, c'est pourquoi elle doit être traitée avec un soin particulier. Le Conseiller commercial doit consulter régulièrement la liste de clients potentiels mise à jour, qui sera fournie par le Conseiller service à travers le DMS.
- ② La démonstration est effectuée en suivant la procédure habituelle de vente, garantissant ainsi la satisfaction du client et la fidélité à la Marque.
- ③ Une fois la démonstration réalisée, le Conseiller commercial doit tamponner et dater le carnet. Normalement, le client apportera le carnet délivré par le Conseiller service mais il est recommandé que le Conseiller commercial apporte un carnet supplémentaire avec lui.
- ④ Il est nécessaire de mettre à jour le registre des clients afin que le service après-ventes sache combien de carnets ont été délivrés et validés.

En vue de maximiser le nombre de clients potentiels, une collaboration étroite doit être établie entre le Conseiller commercial et le Conseiller service. Le Conseiller commercial peut par exemple, grâce à son expérience, savoir comment mieux évaluer les intentions d'achat du client.

ENJOYNEERING

We are Spanish and German. We are passionate perfectionists. We are emotional technologists. Everything we know, is everything you feel. We give design a purpose. We bring technology to life. We call it ENJOYNEERING. We are SEAT.

