

Cours de gestion des occasions à l'UPSA Business Academy

# Faire sortir de l'ombre le marché de l'occasion



Les chiffres des immatriculations de véhicules neufs sont souvent le sujet dominant, mais les occasions ne sont pas moins importantes, y compris sur le plan économique. Et il est possible d'apprendre à bien gérer ses occasions, par exemple à l'aide d'un cours de l'UPSA. **Sascha Rhyner**

Début juin à Saint-Gall. La météo ne sait pas ce qu'elle veut. Vêtus en conséquence, les participants du cours UPSA de gestion des occasions entrent dans le centre de formation de la section Saint-Gall de l'UPSA : certains sont en short, d'autres en imperméable. Il en va de même pour la vente d'occasions : personne ne sait au juste comment la gérer avec succès. C'est justement pour cette raison que Silvio Förster, Alex Gerner, Murat Memeti, Georgios Konyaris, Salvatore Spitaleri et Max Schenkel se sont rendus à Saint-Gall.

Les attentes ont été rapidement définies : « Apprendre quelque chose et le mettre en œuvre », « de meilleurs chiffres de vente », « ouvrir de nouveaux horizons », « comment convaincre les clients » ou « les présentations ». Jürg Dällénbach connaît les besoins des garagistes et l'immense potentiel du marché de l'occasion. « Il y a tous les ans plus de 800 000 changements de propriétaires », déclare le responsable péda-

gogique qui a lui-même « de l'essence dans les veines », comme il le dit lui-même. Plus de la moitié d'entre eux sont traités par des concessionnaires de marques ou par des garagistes indépendants. L'ancien concessionnaire automobile qui a accumulé de l'expérience en Suisse et à l'étranger fournit d'autres faits impressionnants : « L'âge moyen des voitures circulant sur les routes suisses est de neuf ans. » Plus les occasions sont âgées, plus les ventes sont réalisées de particulier à particulier.

Sur cette base, on voit vite quelles sont les occasions les plus prisées de Suisse : VW est là aussi en tête du classement, devant BMW, Audi et Mercedes. En revanche, Skoda, qui a depuis remplacé VW dans les véhicules neufs, est en léger retrait par rapport au peloton de tête.

Lors de ses séminaires, J. Dällénbach attache beaucoup d'importance aux échanges mutuels, qui sont particulièrement fructueux en petits

groupes. Divers univers se confrontent en effet dans la salle de cours : du petit garagiste ayant quelques occasions sur son parvis, au gros importateur qui dispose de près de 100 véhicules. « À tout moment, les voitures doivent être prêtes à rouler immédiatement, et il faut un plan de charge des batteries », explique M. Dällénbach. La présentation des véhicules revêt elle aussi beaucoup d'importance, sur Internet et dans la concession. Un bon revendeur d'occasion doit laver et nettoyer régulièrement ses voitures.

Un parvis recouvert de gravier et abritant un camping-car est peu engageant. M. Dällénbach prodigue aussi des conseils sur l'utilisation de plantes vertes décoratives : « Elles ne doivent pas être trop hautes pour que rien ne puisse tomber sur les voitures, que ce soit des feuilles, de la résine ou des déjections d'oiseaux. Et elles ne doivent surtout pas entraver la vue des occasions. » En guise de source d'inspiration, il

montre des exemples qu'il a glanés au cours de ses missions de consultant à l'étranger.

Le formateur raconte surtout des success stories pratiques qui se sont passées en Suisse. Il explique ainsi qu'un garage avait ouvert son département des occasions le dimanche. « En conséquence, cette entreprise était en mesure de faire le plein de contrats le lundi », ajoute-t-il. Il évoque un établissement assorti d'un drive-in: « Cela attirait jusqu'à 40% de gens en plus sur le parvis. »

Il ne fait pas de doute qu'Internet et ses différentes plates-formes sont devenus les principaux instruments de marketing pour l'activité occasions. Les clients recherchent la voiture de leurs rêves sur Autoscout24 ou sur Car4you. « Nous saisissons notre smartphone environ 120 fois par jour », affirme M. Dällenbach. La présence est donc importante. Max Schenkel indique d'autres possibilités. « J'insère encore des annonces dans les journaux. Les personnes plus âgées y prêtent attention », affirme le garagiste de Winterthour. « Le jeu en vaut la chandelle, car il suffit qu'un seul d'entre eux devienne client. » Il fait aussi du marketing ciblé sur WhatsApp. Jürg Dällenbach donne une dernière astuce gratuite aux participants, qui leur permettra de faire du marketing avec des moyens simples: « Demandez aux clients pour quoi ils sont venus. »

Jürg Dällenbach explique aux participants l'importance d'une stratégie de prix dynamique. « 30 à 40% des occasions ont plus de 100 jours. C'est pourquoi il faut ajuster les prix en permanence », indique le formateur en prenant un



Jürg Dällenbach dans son élément: il élabore avec les participants le top 10 des occasions les plus demandées.

exemple concret pour montrer ce à quoi cela pourrait ressembler. « Les nouveaux arrivages sont appréciés: près de la moitié des occasions partent dans les 30 premiers jours. Dans de tels cas, une stratégie de prix dynamique n'a que peu d'effet », confirme-t-il. La différence est toutefois considérable pour des véhicules immobilisés plus longtemps: « Avec une tarification ordinaire, environ 30% des véhicules restent immobilisés. Avec une tarification dynamique, ce pourcentage tombe à 10% environ. »

Les échanges mutuels entre participants comptent beaucoup selon J. Dällenbach. Il s'agit d'un secret essentiel pour la réussite: « Les participants développent leur propre réseau pendant les cours et profitent ainsi du savoir-faire

des uns des autres. Si un confrère fait quelque chose d'intéressant dans son entreprise, les autres peuvent prendre exemple sur lui. » Les participants le confirment. « Je travaille dans la vente depuis 20 ans et il me fallait de nouveau des idées fraîches et de nouvelles impulsions », explique Salvatore Spitaleri. Et Silvio Forster d'ajouter: « C'était passionnant d'écouter les histoires des autres. J'ai retenu certaines choses. »

Les participants ont écouté avec attention les explications concernant la présentation sur Internet. « Comment prendre des photos », Murat Memeti et Silvio Forster ont retenu des astuces qui leur permettront de prendre de belles

Suite en page 18

## Solution logicielle complète dédiée aux métiers des garagistes

- ✓ modulaires
- ✓ fiables
- ✓ novatrices
- ✓ individuelles
- ✓ éprouvées
- ✓ efficaces
- ✓ confortables
- ✓ rentables
- ✓ sans risques



**MOTIONDATA**  
vector





En petits groupes, les participants établissent une liste de points importants...



... pour une vente d'occasions performante.



Jürg Dällenbach explique la stratégie de prix dynamique.

photos: « Je monterai les jantes d'été pour les photos à l'avenir. », indique Silvio. Chaque participant a également expliqué comment son entreprise présente ses voitures d'occasion sur Internet. Certains établissements ont même spécialement aménagé un coin photo. Jürg Dällenbach montre encore quelques exemples de photos retouchées produisant un meilleur effet que celles prises au pied levé devant le garage.

Il faut aussi veiller à ce que la voiture soit reproduite de manière isolée, l'arrière-plan ne devant pas détourner l'attention. « Il est conseillé d'utiliser un trépied », révèle M. Dällenbach. Il faut aussi montrer des équipements. Les vidéos sont de plus en plus importantes et prisées. L'UPSA Business Academy propose là aussi des cours correspondants. Pour J. Dällenbach, une chose est claire: la vente d'occasions est lucrative. À condition de la faire sortir de l'ombre. <

**Séminaire UPSA Business Academy  
Gestion des occasions**

Le prochain cours aura lieu le 7 novembre 2019 au Centre patronal à Paudex.

Vidéo du dernier cours: <https://youtu.be/bsB9q4QuN6k>

**AUTEC**  
LEICHTMETALLRÄDER

**BBS**  
Technik aus dem Motorsport

**BORBET**  
LEICHTMETALLRÄDER

*Breyton*

**WINTER FASHION WEEKS 2019/20**

JANTES TENDANCE POUR L'HIVER



**AUTEC U-UTECA TITAN SILVER**  
7.5x17 - 9x21 | dés CHF 229.00

**BBS SX CRYSTAL BLACK**  
7.5x17 - 9x20 | dés CHF 216.00

**BORBET TL2 SILVER**  
6.5x16 - 7x17 | dés CHF 156.00



LIVE CONFIGURATEUR DE JANTES 3D!



[WWW.CAREX.CH](http://WWW.CAREX.CH)

Egalement disponible en roue complète - demandez notre offre