

NOTRE MISSION : VOTRE SATISFACTION

LA PREUVE

Engineering the Future – since 1758.

MAN Camions & Bus SAS



La preuve par 10 de notre engagement.

Chez MAN, l'efficacité et la satisfaction des clients sont au cœur de nos préoccupations. Cela vaut non seulement pour nos véhicules neufs, mais aussi tout particulièrement pour notre gamme complète de services. Voici les dix preuves de notre engagement.



1. Conseiller commercial dédié :

nous mettons à votre disposition un conseiller vente dédié, compétent pour traiter toutes vos questions et demandes.

2. Réactivité commerciale :

nous nous efforçons de répondre à vos questions le jour même et de vous transmettre nos offres commerciales sous une semaine.

C'est un véritable conseiller commercial formé au sein de notre centre de formation MAN. Il connaît parfaitement la technologie MAN pour vous proposer la configuration de véhicule adaptée à vos besoins. Il maîtrise aussi les différentes offres de service MAN qui vous permettent d'optimiser vos coûts d'exploitation (formation ProfiDrive à la conduite économique, solutions de financement de MAN Finance, MAN TeleMatics, les Contrats d'Entretien...). Il sait aussi où trouver les expertises au sein de MAN pour traiter toutes vos questions et demandes.

Il vous est dédié :

- Il connaît votre activité et vos besoins.
- Il vous connaît personnellement et sait ce qui est important pour vous.
- Il vous suit dans le temps et connaît l'historique de votre relation avec notre entreprise.
- Il sait toujours où en sont les dossiers en cours qui vous concernent pour vous apporter des réponses précises et rapides.

Vous aussi, vous avez des clients à satisfaire ; et pour y réussir, vous pouvez compter sur notre réactivité.

Parce que le succès n'attend pas les retardataires, nous nous engageons à vous répondre dans les meilleurs délais possibles ; dans la journée pour vos questions, sous 5 jours ouvrés pour une remise d'offre commerciale.



3. Mise en main Expert des véhicules neufs :
nous vous livrons nos véhicules neufs ou d'occasion conformément aux délais et spécifications convenus. A la livraison, vous bénéficiez d'une mise en main personnalisée et d'une présentation de l'ensemble de nos services.

4. Conseiller services dédié :
nous mettons à votre disposition un conseiller services dédié, compétent pour traiter toutes vos questions et demandes.

Les produits et les technologies évoluent et le groupe MAN est fier d'être aux avant-postes en matière d'innovation.

Mais tous ces progrès n'ont de sens que s'ils vous sont utiles et contribuent in fine au succès de votre entreprise.

C'est pourquoi à chaque livraison de véhicule neuf est associée une mise en main Expert de votre nouvelle acquisition.

De même, pour chaque véhicule d'occasion est prévue une découverte approfondie de ce dernier, en compagnie d'un membre de votre Point de Services.

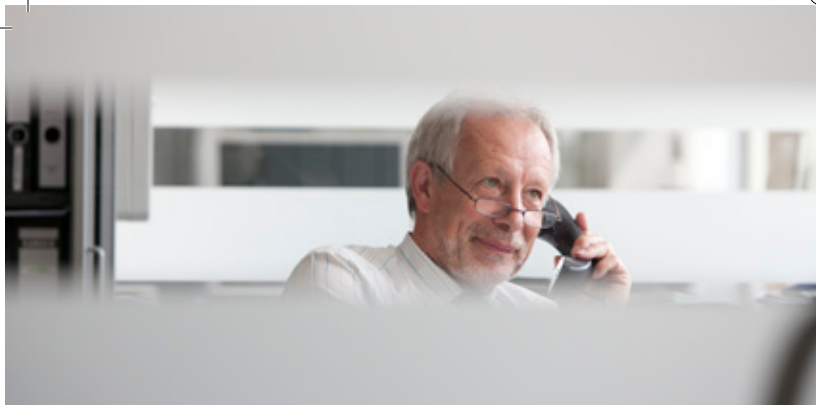
Dans le cadre de ces opérations autour de votre véhicule, nous parcourons ensemble toutes les fonctionnalités qui vous permettront d'en tirer le meilleur et contribueront ainsi à la croissance de votre activité.

A l'image de son homologue commercial, votre conseiller services a été formé au sein du centre de formation MAN.

Il connaît ainsi les véhicules MAN et leur technologie, mais aussi les services qui vous permettront de rentabiliser au mieux votre investissement.

Curieux de son secteur et des acteurs industriels qui le font vivre, il s'intéresse aux priorités et besoins spécifiques à votre entreprise et vous écoute. Il connaît vos contraintes et sait puiser dans le catalogue MAN les solutions adaptées à votre activité.

Il vous est dédié : vous possédez donc ses coordonnées directes afin de pouvoir le joindre et faire appel à ses conseils. De la même manière, votre conseiller services vous connaît personnellement et s'engage à vous fournir les recommandations les plus pertinentes pour votre véhicule.



5. Réactivité services :

nous répondons instantanément aux questions relatives aux services et réparations. Nous établissons des devis fiables.

6. Disponibilité des pièces :

nous disposons d'un vaste choix de pièces en stock sur place ou livrables dès le lendemain matin. Nous mettons tout en œuvre pour mettre à disposition les pièces spécifiques sous une semaine.

Etre partenaire, c'est être prêt à partager la pression qui pèse sur votre activité.

Vous avez besoin de réponses rapides et fiables ? MAN s'engage à vous les fournir, sans attendre.

Afin de vous aider à prendre les meilleures décisions, nous considérons que notre mission consiste à vous guider dans le choix des services offerts par MAN et à établir des devis fiables.

Vous souhaitez tirer le meilleur de votre véhicule et comptez sur sa disponibilité.

Notre mission est de réduire ses temps d'immobilisation à un minimum.

C'est pourquoi chaque Point de Services possède son propre stock local de pièces pour faire face aux réparations et entretiens courants.

De surcroît, 25 000 références sont disponibles en permanence dans notre magasin central basé en Ile de France.

Ajoutez à cela notre service quotidien d'expéditions en direction des 104 Points de Services MAN en France, et vous comprendrez comment nous arrivons à atteindre un taux de service exceptionnel de 97%* sur une année complète.

* Disponibilité des pièces à l'atelier, le lendemain de la commande ou en 3 jours maximum pour les pièces spécifiques les plus volumineuses.
Source : Logistique MAN Camions & Bus SAS ; année 2012



7. Délai d'immobilisation optimisé :

nous nous efforçons de réduire le temps d'immobilisation de votre véhicule et nous vous tenons informé de l'avancement des travaux.

8. Respect des délais de réparation :

nous respectons les délais de réparation et les dates de restitution convenus.

Nous œuvrons pour réduire à un minimum l'immobilisation de votre véhicule, de manière à ce qu'elle ait le moins d'impact possible sur votre activité.

Pour y réussir, nous avons massivement investi dans la formation afin de faire de nos 104 Points de Services des centres d'expertise de la technologie MAN.

Nos techniciens effectuent ainsi des diagnostics toujours plus fiables et rapides.

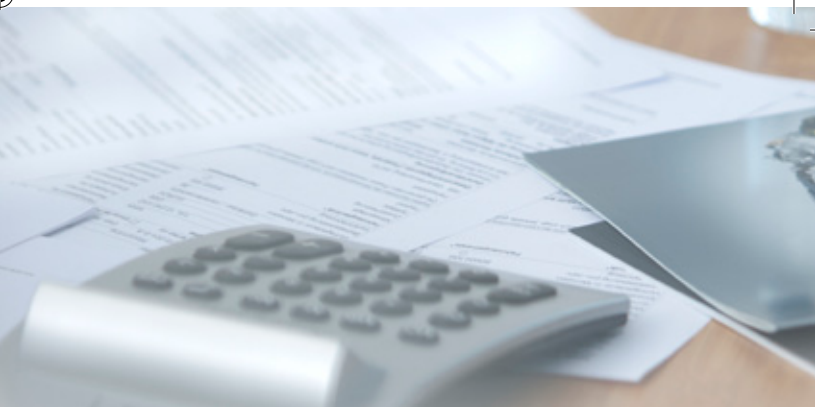
Et pour faire face aux situations les plus complexes, ils peuvent se reposer sur les hotlines techniques en France et en Allemagne, toujours à leur disposition, pour vous faire bénéficier des informations et du savoir-faire MAN.

Vous nous confiez votre véhicule et nous sommes fiers de la confiance que vous nous accordez.

Afin d'optimiser son temps d'immobilisation, nous avons mis en place toute une organisation (accueil, logistique, formation, etc.) dont la seule vocation est votre satisfaction.

C'est ce qui nous permet de tenir nos promesses quand nous vous communiquons la date de restitution de votre véhicule.

Et si nous devons y passer plus de temps qu'initialement prévu, nous prenons l'engagement de vous contacter afin de trouver, avec vous, les solutions qui vous permettront d'assurer la continuité de votre activité.



9. Assistance dépannage 7j/7, 24h/24 :

nous vous assurons un service de dépannage MAN (MAN Mobile 24) en Europe, 365 jours par an, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. Nous nous efforçons d'être sur le lieu d'intervention en moins de 90 minutes.

10. Fiabilité de la relation client :

nous envoyons des factures claires et conformes sous une semaine. Lorsque le véhicule est restitué, tous les points abordés auront été résolus (y compris ceux concernant les garanties et les prises en charge).

Etre à votre service, c'est répondre présent aux moments où vous en avez le plus besoin.

Notre plateforme téléphonique d'assistance reste donc toujours disponible (au 0969 369 626 en France et au +49 180 53 53 53 332 à l'étranger) pour vous épauler, quels que soient le jour, l'heure ou l'endroit en Europe où vous vous trouvez.

En appelant la plateforme MAN Mobile 24, votre problème devient également le nôtre : son personnel dédié vous répond en français et tentera, par tous les moyens, de vous envoyer une aide sur place, en moins de 90 minutes.

Vous êtes expert dans votre profession.

Nous le sommes dans l'entretien et la réparation de votre matériel.

Il s'agit là de notre métier et nous sommes fiers de pouvoir dire que nous le faisons bien.

Votre confiance et votre fidélité renouvelées en témoignent.

Elles sont nos récompenses les plus précieuses et nous œuvrons chaque jour à tout faire pour les conserver.

Pour ce faire, nous avons à cœur de porter, par écrit, les interventions que nous nous sommes engagés à effectuer.

Plus encore, en produisant des factures dans un délai d'une semaine, nous souhaitons vous donner la possibilité de constater que nous avons bien tenu toutes nos promesses.

Alors, n'hésitez pas à nous tester !

mission - satisfaction - janvier 2013

MAN Camions & Bus SAS

12, avenue du Bois de l'Épine
CP 8005 COURCOURONNES
91008 EVRY CEDEX
Tél. : 0033 (0)1 69 47 16 00
Fax: 0033 (0)1 60 78 75 34
RCS Evry 318 919 065

MAN Camions & Bus SAS –
A company of the MAN Truck & Bus AG