

Équipements d'atelier et outils de gestion font bon ménage



Avec les évolutions technologiques, les revendeurs utilisent de nouveaux outils de diagnostic et d'intervention sur les machines, ici pour Pellenc chez Matagrif, en Seine-et-Marne. Pourquoi ne pas suivre la même logique et investir pour optimiser la gestion globale d'un SAV ?

Les revendeurs qui souhaitent mieux comprendre le fonctionnement de leur service après-vente, dont les pratiques sont souvent menées depuis des dizaines d'années, ont tout intérêt à se faire assister d'une personne extérieure. Analyser ne signifie pas remettre en cause les hommes et femmes qui y travaillent, cela consiste à se donner les moyens de prendre le recul nécessaire pour mieux cerner une activité afin de déterminer s'il est possible de faire mieux et notamment d'en augmenter la rentabilité. Investir dans l'atelier en apportant des solutions techniques est indéniablement un plus car les équipes vont travailler

Le premier travail consiste à optimiser la réception des clients. Le rôle du réceptionnaire et du chef d'atelier sont essentiels dans une approche visant à augmenter la rentabilité. Ici, la réception de Lejeau Tours Sud sur le point de vente de Ballan-Miré (Indre-et-Loire), entièrement refait en 2010.

plus sereinement. Cependant, ces acquisitions ne suffisent pas. Elles ne permettent pas de changer des procédures, d'inverser des tendances. Elles n'apportent pas des outils de gestion.

Gagner une heure par jour par technicien

Le chef d'entreprise doit avoir le courage de décortiquer le fonctionnement du SAV afin de savoir si son organisation peut générer un meilleur rendement, tout en

gardant à l'esprit l'objectif de satisfaction du client final et le maintien d'une bonne ambiance au sein de l'équipe technique. En fonction des heures facturées quotidiennement par chaque mécanicien, en moyenne entre trois et quatre heures et en déterminant le temps non facturable, entre 15 et 25 %, il est possible de connaître le manque à gagner. Il se situe en moyenne autour de 10 000 euros par an. En période difficile, ce chiffre n'est pas neutre.

REPÈRES

Pascal Dona, dirigeant de Service Plus2

« Investir dans un audit du SAV pour gagner des points dans son bilan »

Pascal Dona, créateur du cabinet Service Plus2 spécialisé dans l'optimisation des services après-vente, intervient sur le marché des entreprises de motoculture. Il a participé cette année à des actions de sensibilisation avec Stihl, qui a organisé des réunions régionales où étaient conviés les chefs d'entreprises et responsables d'atelier, et a été convié, lors du salon Univert, à présenter ses outils de gestion. Le spécialiste en tire plusieurs tendances : « Aujourd'hui, les chefs d'entreprise sont plutôt enclins, puisque la période est difficile, à réduire les coûts. Ils donnent un coup de frein dans les dépenses et les actions qui pourraient être engagées pour augmenter la profitabilité du SAV sont remises en cause. Pourtant, il est possible de récupérer un ou deux points dans son bilan en facturant les heures qui ne le sont pas. Le calculateur que j'utilise pour faire le diagnostic d'un SAV permet de chiffrer, tout de suite, dans une entreprise, le chiffre d'affaires de main-d'œuvre qui est perdu chaque année. Je ne promets pas d'hypothétiques développements de chiffre d'affaires mais d'analyser une situation et de mettre en place des correctifs qui peuvent permettre en quelques semaines de redresser la barre. Facturer une heure de plus par jour et par technicien peut faire gagner à l'entreprise plusieurs milliers d'euros de marge nette. Mon travail consiste à analyser un fonctionnement et à redonner une cohérence entre la structure en place et l'outil de travail, ceci en apportant une méthode. Dans une période où les entreprises éprouvent plus de difficulté à créer de la valeur, l'intervention a du sens. »

Pour en savoir plus sur les méthodes de Pascal Dona :

www.serviceplus2.com

