

Synergences économie

Élu concessionnaire de l'année



Voici un beau podium pour la SA Charrier, distributeur de BMW à Cholet, et dans le monde automobile, chacun sait ce que cela veut dire, tant l'esprit de compétition demeure l'une des composantes de ce secteur d'activité. Être élu concessionnaire de l'année au niveau national est donc une superbe récompense, mais surtout une reconnaissance pour le travail réalisé. Dans ce domaine comme dans d'autres, le Choletais est à la pointe, sans tapage mais avec efficacité.

Le Journal de l'Automobile a tout récemment élu Alain Charrier, meilleur concessionnaire de l'année toutes marques confondues. Qui ne connaît pas la concession choletaise de la marque prestigieuse allemande ? Bien visible le long du boulevard périphérique depuis qu'elle s'est réinstallée à la place d'une entreprise agroalimentaire, le bâtiment flambant neuf se présente comme un écrin pour des voitures de renom. Mais la notoriété d'une marque ne suffit pas et Alain Charrier l'a bien compris. « Depuis mes débuts dans le réseau, j'ai toujours réalisé mes objectifs quantitatifs et qualitatifs » rappelle-t-il.

HOMME D'ENTREPRISE

En effet, « après vingt ans d'une présence remarquable, Alain Charrier a su donner un coup de jeune à son affaire. C'était le 1^{er} juillet 2009. La date d'un nouveau départ. Ou presque, tant le transfert de quelques centaines de mètres a transfiguré la concession et ses résultats. Depuis le changement de structure, l'affaire affiche une croissance continue à tous les étages. Des immatriculations de

véhicules neufs en hausse de 28 %, des ventes de voitures d'occasion et un chiffre de première prise en croissance de 20 %. Un résultat atelier en progrès de 18 %... L'affaire a résolument changé de dimension » commente le journal spécialisé.

La concession choletaise se situe au-dessus de la moyenne nationale, un résultat qui s'explique de différentes manières selon Alain Charrier, à savoir : « des produits exceptionnels, des collaborateurs efficaces, une clientèle fidèle, un bassin économique porteur » soit autant de facteurs favorables contribuant à réaliser des ventes auprès d'entreprises, d'artisans et de professions libérales.

INDICES DE SATISFACTION

La qualité est le maître-mot d'Alain Charrier. Ce qui le conduit à « exploiter la concession de manière optimale tout en diffusant une image de qualité au client en termes de produits, comme de services et de relationnel. Une philosophie que le maître des lieux entretient en réunissant chaque mois tous ses chefs de services sur ce seul thème de la qualité » explique David Paques, journaliste au Journal de l'Automobile. Ce que confirme Alain Charrier par ces mots : « notre indice de satisfaction à l'atelier nous place en permanence sur le podium du réseau. » Ce qui donne 89 % à l'indice de satisfaction Vente et 88 % à celui d'Après-vente. Et il ajoute : « Le client doit ressentir la passion que nous avons pour les produits que nous vendons, mais également pour notre métier. Et là, je dois dire que ma plus grande force est d'avoir su m'entourer de collaborateurs humbles et passionnés. »



FIDÉLITÉ

« Les salariés en question ne diront pas le contraire. Ils sont au moins aussi fidèles que leur clientèle » souligne le journaliste. Alain Charrier confirme : « En vingt-deux ans, j'ai eu un départ en retraite, un départ au magasin et deux à l'atelier. » Sur un effectif à ce jour de 33 collaborateurs, c'est effectivement à souligner. Le secret ? Un soin particulier au recrutement justifie-t-il. « La plupart entre en tant qu'apprenti ou stagiaire. Comme mon chef des ventes en véhicules d'occasion ou la plupart des mécaniciens, tous sont entrés ici en apprentissage. Il est très rare que j'embauche une personne déjà formée. »

C'est ainsi que le personnel a accompagné peu à peu le développement de l'entreprise. « Aujourd'hui, tous sont animés par le même état d'esprit et partagent la même culture. Celle d'une performance qui passe par la passion du commerce et de l'automobile » conclut le Journal de l'Automobile.

