

# L'ACTU du réseau

Mars 2017

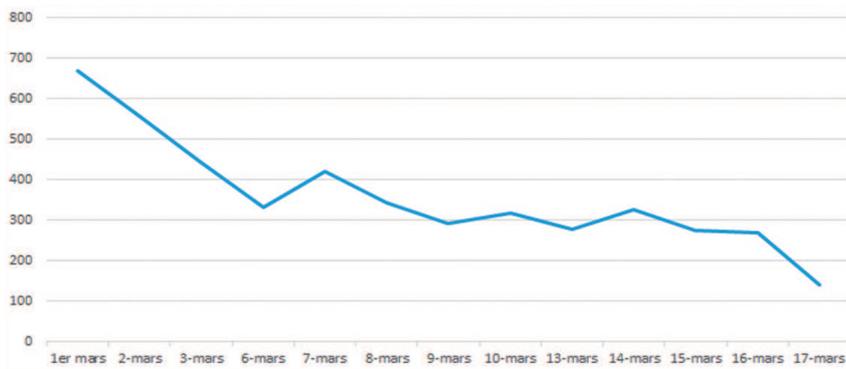
## DIDAC

### Migration des régions Centre, Côte d'Azur, Provence - Languedoc et Rhône-Alpes

La migration des 100 centres (ex MPI) de ces quatre régions vers DIDAC était bel et bien le plus gros chantier de ce premier trimestre !

Pour faciliter cette transition, les formateurs et l'équipe IT (soit 25 personnes au total) ont été mobilisés pendant plusieurs jours afin de constituer une hotline joignable de 8h00 à 18h30 non stop.

Le nombre d'appels traités entre le 1<sup>er</sup> et le 17 mars permet de mieux comprendre l'ampleur de la tâche...



**BRAVO** à l'ensemble des équipes support (l'IT/IS, les formateurs et l'administration des ventes) pour avoir relevé ce défi haut la main et **FELICITATIONS** aux équipes opérationnelles pour leur maîtrise de la situation !



L'équipe support a mis tout en oeuvre pour répondre à vos appels



L'équipe mobilisée pendant la migration



Une partie du call center mis en place pour l'occasion



Une semaine de tickets d'incidents

## Brèves

### RÉGLEMENTATION

L'interdiction de fumer s'étend à la cigarette électronique



Conformément aux dispositions du Code de la Santé publique relatives à la lutte contre le tabagisme, il est strictement interdit de fumer dans les locaux clos et couverts affectés à l'ensemble des salariés : locaux d'accueil et de réception, locaux de restauration collective, salles de réunion et de formation, salles et espaces de repos, locaux sanitaires, espaces de travail (ateliers, zones de stockage, etc.), véhicules de fonction et véhicules de service.

Cette interdiction s'étend dorénavant à la cigarette électronique.

## EN RÉGION

### Intervention spécialisée sur la Côte d'Azur



Le centre industriel de Fréjus Saint-Pons a récemment effectué une intervention à Port-Grimaud (Var) pour remplacer les pneumatiques du portique à bateaux de cette ville portuaire très touristique.

Merci à Xavier Georges et à son équipe pour cette belle photo !

# Exclusive Drive 2017

## Des Gentlemen Drivers conquis



Les 17, 18 et 19 mars, BestDrive s'est associé, pour la deuxième année consécutive, à l'événement Exclusive Drive organisé sur le célèbre circuit du Mans.

Pour l'occasion, douze techniciens équipés de combinaisons façon pit stop et deux chargés de clientèle de la région Nord-ouest se sont mobilisés et relayés tout le week-end afin d'apporter leur savoir-faire aux participants, grâce à un imposant dispositif installé sur leur parking.

Les pilotes ont profité d'une véritable assistance technique, très appréciée et fortement sollicitée : mise à la pression, montage, démontage et permutation de pneus, changements de plaquettes de freins et, bien entendu, vente de pneumatiques et réalisation de devis.

Parmi les nombreux Gentlemen Drivers qui ont fait un arrêt au stand BestDrive, on a noté Bruce Jouanny et Le Tone, animateurs de l'émission Top Gear France ; ils n'ont pas hésité à prendre la pose avec les techniciens qui leur ont prêté assistance !

BestDrive a bénéficié d'une belle visibilité et fait passer, pendant ces trois jours, un message fort axé sur la sécurité.

Continental, également partenaire de l'événement, disposait d'un stand mettant en avant l'ensemble des technologies du Groupe et proposait des baptêmes à bord d'une Jaguar F-Type SVR.



## REMERCIEMENTS

Un grand merci à Angélique, Alexandre, Jean-Pascal, Nicolas, Yann et Roger (mention spéciale 3 jours !) de BestDrive Le Mans, à Laurent, Sébastien et Tony de BestDrive Blois, à Christopher et Rodolphe de BestDrive Chinon, à Richard et Valentin de BestDrive Saumur, et à Romain de BestDrive Vineuil, pour leur implication.

Merci également à Jean-Jacques Gros, Responsable de secteur et d'activité VL Nord-ouest, et à Michaël Cadio, Responsable des centres BestDrive de Saint-Mars-la-Brière et du Mans, pour avoir géré avec brio l'organisation sur place et enfin à Christine Hegwein pour avoir piloté l'ensemble de l'événement.

## Brèves

### FLEET PARTNER Nouveau partenariat



Créée en 1992, la Fédération Nationale des Transports de Voyageurs (FNTV) est la principale organisation professionnelle du transport routier de voyageurs en autocars ; elle représente plus de 1 200 entreprises, soit un potentiel national de 43 000 cartes grises.

Thibault Gorczyca, Responsable grands comptes Fleet Partner, vient de signer un partenariat produits et services avec cette entité pour l'année 2017, ce qui nous permettra d'étendre les 10 % de parts de marché actuelles.

### RENCONTRES FLOTAUTO 2017 Le bilan



Le 9 mars dernier, s'est déroulée la 6<sup>e</sup> édition de ce salon dédié aux métiers des flottes automobiles (loueurs, constructeurs, prestataires, éditeurs de logiciels spécialisés, etc.). Cette année, les 200 exposants, dont BestDrive faisait partie, ont attiré plus de 3 000 visiteurs.

Ce sont Arnaud Laurent et Hervé Géronutti, Responsables grands comptes, qui ont porté nos couleurs sous les halles de La Villette (Paris) et accueilli les professionnels sur notre stand.

**Bilan de cette journée : une vingtaine de nouveaux contacts et une volonté importante des entreprises de gérer directement l'entretien de leur flotte... Un bon point pour notre réseau !**

### Suivez-nous sur les réseaux sociaux



## Améliorons l'expérience clients

Le centre de formation du Groupe Continental, ContiAcademy, vient de construire un nouveau module à destination des chargés d'accueil, des responsables de centres et des responsables de secteurs permettant d'améliorer l'expérience de nos clients au sein de nos centres.

Ce projet pédagogique, piloté par Carine Adorni-Blérard, en partenariat avec la Cegos, organisme de formation professionnel reconnu pour son expertise, nous permettra d'améliorer notre relation client, grâce à une formation sur mesure répondant aux besoins du réseau.

Cette nouvelle formule permettra aux équipes d'optimiser leur approche clients. La formation, qui durera une journée, s'articulera autour de plusieurs thèmes :

Produire un accueil de qualité

Découvrir les attentes et les besoins de son client

Présenter un devis argumenté efficacement

Faire de la vente conseil

Réussir sa prise de rendez-vous et sa prise de congé

Les chargés d'accueil pourront également bénéficier d'un accompagnement individuel post formation sur demande.

## Fleet Partner

### Les clients grands comptes au CERAM



Le 14 mars dernier, 12 clients grands comptes (loueurs longue durée et flottes) ont été invités sur le circuit du CERAM à Mortefontaine (Oise) afin de tester différents pneus Continental en conditions réelles.

Une approche entre échanges techniques et sensations fortes sur la piste qui a ravi les clients d'autant plus que la météo était au beau fixe !

Bravo à Hervé Géronutti, Responsable grands comptes Fleet Partner, pour cette opération clients réussie et merci à Continental pour sa contribution.



## Brèves

### FRANCHISE BESTDRIVE

#### Bienvenue au nouveau



Nous avons le plaisir de vous annoncer l'arrivée d'un nouvel affilié, Letram Pneus, situé à Grigny (Rhône) et dirigé par Francis Miralles.

N'hésitez pas à faire appel à ses équipes, notamment pour les dépannages.

04 78 16 88 35

### VTT

#### le Cercle Cycliste de Mainsat Évaux en DN3



Les 9 coureurs cyclistes du CCME porteront haut les couleurs de BestDrive lors des cinq manches de Coupe de France qui se dérouleront à Marseille (Bouches-du-Rhône, du 24 au 26 mars), Saint-Pompon (Dordogne, du 14 au 16 avril), Chamberet (Corrèze, les 6 et 7 mai), Lons-le-Saunier (Jura, du 23 au 25 juin) et Montgenèvre (Hautes-Alpes, du 18 au 20 août), ainsi que pendant le Championnat de France à Plœuc-sur-Lié (Côtes-d'Armor, du 13 au 16 juillet), grâce au dynamique Éric Zientek, Responsable du centre BestDrive de Guéret (Creuse).

# Administration des ventes

## Une réorganisation pour mieux répondre à vos attentes



Depuis le 1<sup>er</sup> mars, date depuis laquelle l'ensemble des centres BestDrive fonctionne sous DIDAC, l'équipe Administration des Ventes (ADV), dirigée par Sandrine Suhard, a été réorganisée en quatre pôles :

**Pôle « base de données », piloté par Christophe Noguét, Responsable Master data :**

- > Migration DIDAC et des master data ;
- > Intégration des données articles, barèmes, actions et conditions clients ;
- > Définition et diffusion des processus commerciaux ;
- > Mise en place de nouvelles structures (clients, conditions, avenants, etc.).

**Pôle « support opérationnel », piloté par Agnès Chemla, Responsable Équipe Support Opérationnel :**

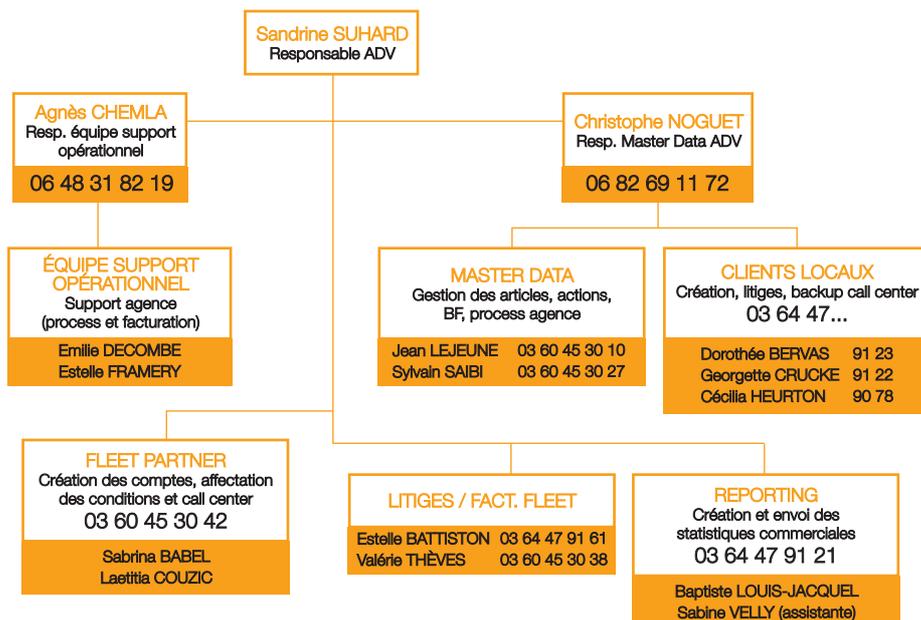
- > Assistance centres pour les procédures DIDAC ;
- > Création des plannings de déplacement des équipes ;
- > Coordination des besoins ;
- > Connexion entre les centres et le siège.

**Pôle « back office », piloté par Sandrine Suhard :**

- > Création de reportings ;
- > Gestion des litiges ;
- > Facturation Fleet Partner.

**Pôle « Fleet Partner », piloté par Sandrine Suhard :**

- > Call center.



## Brèves

### PARIS SAINT-GERMAIN JEU INTERNE PSG KIDS



N'oubliez pas d'inscrire vos enfants au jeu interne PSG Kids ! Ils feront peut-être partie des 16 enfants tirés au sort pour venir accompagner les joueurs du PSG Handball sur le terrain lors du dernier match de la saison face à Nantes, le 7 ou 8 juin 2017, au stade Pierre de Coubertin (tous frais payés).

**Vous avez jusqu'au 10 avril pour jouer :**

**1** Téléchargez, imprimez et remplissez avec votre enfant la fiche portrait accessible ici : <http://www.bestdrive.fr/fiche-portrait-psg.pdf>.

**2** Envoyez-la complétée à Méryl Faure par e-mail : [meryl.faure@bestdrive.fr](mailto:meryl.faure@bestdrive.fr) ou par courrier : MPI, CS 50010 06214 Mandelieu cedex

Le tirage au sort aura lieu le 14 avril. Les gagnants seront contactés directement par e-mail.

Règlement du jeu disponible sur [www.bestdrive.fr/reglement-psg-kids.pdf](http://www.bestdrive.fr/reglement-psg-kids.pdf).

#### Conditions de participation :

- Le jeu est réservé aux salariés du réseau Contitrade France ayant plus de 3 mois d'ancienneté.
- Les enfants participants doivent avoir entre 7 et 12 ans.
- Deux participations maximum sont autorisées par salarié.
- L'accompagnateur de l'enfant doit impérativement être un salarié du réseau ContiTrade France.
- Date limite de participation : 10 avril 2017 à 23h59.

## Les résultats du Paris Saint-Germain Handball

### Championnat de France :

Le PSG enchaîne les victoires et reste en tête du classement devant Nantes et Montpellier avec 34 points.

### Ligue des champions :

Paris conserve sa deuxième place avec 24 points derrière l'indétrônable FC Barcelone qui marque l'écart d'un point.