

# The automotive world: La distribution de l'automobile en Suisse et le concessionnaire

Domaine spécialisé: Gestion d'entreprise

Chargé: Prof. Robert Ackermann

Experts: Philippe Burri, Alfred Leuenberger

La structure du système de distribution a été fondée à une époque où les caractéristiques de l'industrie étaient très différentes. Aujourd'hui le secteur a changé, les consommateurs comme les conditions du marché ont évolué. Les constructeurs automobiles doivent donc porter un regard nouveau sur le réseau de distribution, avec un focus sur le partenariat et la satisfaction du réseau. Ceci afin de transmettre aux consommateurs toutes ses valeurs avec une efficacité optimale.

## Objectif

Le but recherché à l'aide de ce travail était d'éclairer sous un angle nouveau sur le marché Suisse de l'automobile, afin de fournir des bases sur lesquelles raisonner en offrant aux concessionnaires et aux constructeurs un outil composé d'indicateurs spécifiques afin de pouvoir se comparer et ainsi de rendre le marché plus transparent et plus dynamique.

## L'importance de la dealer satisfaction

Pour expliquer l'importance du concessionnaire et de sa satisfaction, nous avons pensé à utiliser le modèle suivant: on compare le constructeur à un moteur de voiture, les concessionnaires aux pneus, les clients à la route et l'ensemble du véhicule au secteur automobile. Le moteur pour transmettre au sol toute sa puissance afin de déplacer la voiture doit pouvoir compter sur de bons pneus avec un coefficient d'adhérence optimale, afin de limiter les pertes. De même façon le constructeur pour transmettre au sol toute la puissance de la valeur du produit, de la technologie et de la marque, a besoin d'un réseau efficace.

L'efficacité du réseau dérive du degré de satisfaction des dealers, en fait la satisfaction du réseau joue le rôle du coefficient d'adhérence entre la maison mère et le consommateur. Ainsi en portant une attention particulière à ce dernier il est possible d'augmenter le rendement global du marché.



## Opportunité de repartir de zéro

## Réalisation

Grâce à un questionnaire donnant la parole aux concessionnaires, la mesure de la satisfaction inhérente au territoire national a été possible. Ainsi un réseau de contacts composé de 2801 distributeurs automobiles suisses représentant de 27 marques a été établi. En envoyant 5'954 E-mails et en appelant à plus de 500 reprises, en un peu plus de deux semaines, nous avons réussi à récolter 281 réponses utilisables, ce qui représente 16'579 données récoltées. Atteignant ainsi le 10 % de l'échantillon de référence, ce pourcentage ne peut pas avoir un impact significatif sur le marché, mais il faut tout de même le prendre en considération car il représente une partie du réseau et si l'on veut augmenter l'efficacité de ce dernier et donc atteindre l'excellence on doit soigner les détails.

## Résultat

Les résultats de cette recherche ont permis d'analyser les domaines importants pour le business du concessionnaire et reflétant les fondations sur lesquelles repose le sentiment de satisfaction de l'entreprise permettant de mettre en évidence les variables ayant obtenu les jugements les plus critiques. En ce qui concerne le niveau de satisfaction global des concessionnaires suisses il se situe au-dessus de la neutralité avec un score de 3.21 points, sur un intervalle de 1 à 5, où la valeur 1 correspond à une forte insatisfaction et la valeur 5 à une complète satisfaction. Ce résultat montre un climat ambiant se rapprochant quelques peu de la satisfaction, ceci laissant de ce fait une marge de progression importante.



Flavio Carrera  
+41 79 813 68 54  
flavio\_carrera@hotmail.com



Cyril Voilet  
+41 79 891 05 97  
cyv@bluewin.ch