



# AGENT INFO



## L'APV...

### RETOUR SUR LES QUESTIONS QUI S'IMPOSENT

Hier au cours de la e.Convention de Guillaume Couzy, la Marque a reconnu le rôle essentiel et exemplaire du réseau d'Agents au plus fort de la crise. Nous y sommes sensibles.

Si certaines de vos questions posées hier sont restées sans réponses, n'hésitez pas à nous en faire part car pour obtenir des réponses nous nous chargerons de relancer les sujets... comme par exemple les quelques sujets APV ci-dessous (*cf Groupe de Travail Offensive APV du 09/09/20*).



#### VOYAGE CAP 2019 : Quelle compensation de sa valeur ?

Encore une fois nous avons martelé à quel point le réseau ne comprend pas la décision de l'annulation du voyage. Bien sûr le Covid étant passé par là, il était bien évident que le voyage ne pouvait avoir lieu cette année, mais de là à faire une croix sur une animation qui a une valeur financière pour laquelle nous nous sommes engagés et avons investi !...

Nous avons demandé une proposition de compensation : ajouter 1 semaine de plus sur le voyage 2021 ou offrir des bons d'achat ou le report sur des offres d'outillage,...

#### CONTRAT DE MAINTENANCE : On fidélise mais à quel prix ?

Sur cette question récurrente, nous faisons un point de blocage. Nous ne pouvons que constater une dégradation de nos marges sur le contrat de maintenance.

Parce que notre seule source de revenu est en APV.

Parce que le remboursement de l'huile n'a pas augmenté depuis des années : 90% des vidanges avec de la 0W30 à 9€ !

Nous demandons une remise à plat du contrat services dès l'acte de vente du véhicule.  
Nous devons obtenir des avancées avant la fin 2020.

#### MANQUANT PR : Son rôle dans la Qualité APV

Nous vivons tous au quotidien des moments difficiles en front office avec nos clients lorsqu'une pièce est manquante. Comment

inventer une explication lorsque nous n'avons aucune visibilité ! Comment la Marque peut-elle nous reprocher de ne pas pouvoir satisfaire le client qui écrit son insatisfaction à RLC ! Et malgré les reproches nous restons fidèles.

Nous pilotons à vue..., en sommes-nous responsables ?

Cette question récurrente semble porter ses fruits : PSA met actuellement en place une réorganisation et une simplification des process en faveur du Réparateur pour trouver une solution rapide. Et peut-être une traçabilité sur une plateforme digitale.

Le nouveau process sera présenté en octobre

D'autres sujets APV seront à retrouver dans un PROCHAIN AGENT INFO



Sachez que vous pouvez toujours compter sur nous

**Karim HAMADACHE, Corinne LENA, Gisèle MOLINES, Patrick GOUILLOU et Laurence DUPRIEZ**  
**Participants au Groupe de Travail PSA OFFENSIVE APV**



Comme vous le constatez,  
en APV aussi, mon équipe reste plus que jamais à votre écoute sur tous les sujets.

Bon courage pour la suite...

**Votre Présidente,  
Florence GETE**

**ENSEMBLE NOUS ALLONS PLUS LOIN**

**Suivez nous:**



Retrouvez l'**AGENDA** des **Groupes de Travail**

**Secrétariat Général**

Centre Excell - 959 rue de la Bergeresse - 45160 OLIVET  
Tél : 02 38 22 12 01 - e.mail : [gaap@gaapfrance.com](mailto:gaap@gaapfrance.com)

Site Internet : [Gaapfrance](http://Gaapfrance)

